

Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 17 mars 2020

Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

MisterFly est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 25, rue de Ponthieu 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 807 712 690, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 075140074 (ci-après : "MisterFly"). Sa garantie financière est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. MisterFly a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées par MisterFly sur le site www.misterfly.com (ci-après : le "Site").

Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat auprès de MisterFly de voyages et séjours, de toutes prestations ainsi que des vols secs via le Site, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client ou voyageur à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et MisterFly, les dispositions du contrat prévaudront.

Si après avoir choisi un service de voyage sur le Site et l'avoir payé auprès de MisterFly, le client réserve, au cours de la même visite sur le Site, des services de voyage supplémentaires pour son voyage auprès des partenaires commerciaux de MisterFly les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée au sens du Code du Tourisme. De même, si après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé auprès de MisterFly, le client réserve, dans les 24h de la réservation du premier service de voyage, des services de voyage supplémentaires pour son voyage auprès des partenaires commerciaux de MisterFly en cliquant sur les liens qui lui seraient adressés à cet effet par email (le cas échéant), ces services de voyage feront également partie d'une prestation de voyage liée. En cas d'achat de prestations de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques. Il est cependant précisé que l'achat, auprès de MisterFly sur le Site, du service de voyage qui ferait partie par la suite d'une prestation de voyage liée – est et reste soumis aux présentes conditions de vente.

2. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur réservation, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de MisterFly, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que MisterFly pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

3. Rôles de MisterFly

Concernant la vente de billets d'avion, de produits et de services associés, MisterFly agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur aérien et le client. MisterFly est tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article R 322-4 du Code français de l'aviation civile. La responsabilité de l'agence de voyages est soumise au régime défini à l'article L.211-17--3 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du transporteur aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de MisterFly et aux conditions du transporteur aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs).

Concernant la vente de services d'hébergement - MisterFly agit en qualité de simple intermédiaire entre le prestataire d'un service d'hébergement et le client.

Concernant la vente d'autres prestations touristiques isolées - MisterFly agit en qualité de simple intermédiaire entre le prestataire d'n service et le client.

Concernant la vente de séjours, forfaits touristiques, le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme. En aucun cas, MisterFly ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de MisterFly ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. MisterFly ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. MisterFly conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de MisterFly ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. MisterFly ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de MisterFly. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par MisterFly ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, conformément à l'article L.317 du code du tourisme.

Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, MisterFly ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou MisterFly seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

4. Obligation d'information à la charge du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu entre lui et MisterFly. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au client et aux passagers. Conformément à l'article L.211-17. Il du code du tourisme, MisterFly n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par de circonstance exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer MisterFly, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux. Lors d'un séjour acheté auprès de MisterFly, le client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour.

5. Réservation

5.1 Conditions de réservation

Toute personne achetant un service touristique sur le site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec MisterFly agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de MisterFly (excepté pour les vols vendus seuls). Si MisterFly fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client. Les excursions ne peuvent être réservées qu'en complément d'un séjour. Il est impossible de réserver une excursion seule.

5.2 Modalités de réservation

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne la ou les prestations de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;

- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement pendant de processus de réservation, et après avoir vérifié le contenu de sa réservation établi sur les pages qu'il a remplis lorsque de la réservation, et le cas échéant, de l'avoir modifiée, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide ensuite sa réservation définitivement par le paiement, le client est alors engagé vis-à-vis de MisterFly.
- Si la prestation commandée est disponible, MisterFly adresse un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat d'organisation de voyage formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte.
- La réservation est effective dès lors que MisterFly a généré un numéro de dossier. Cet email confirme la bonne réception de la réservation et permet la vérification de la disponibilité auprès du fournisseur. MisterFly adressera au client les documents de voyages et la somme sera débitée.
- Si la prestation réservée n'est pas confirmée par le fournisseur de voyages lors de votre demande de réservation, MisterFly adressera un email de confirmation informant que la réservation est en cours de traitement. Ce mail informatif ne vaut pas contrat. MisterFly s'efforcera de proposer au client une nouvelle offre se rapprochant au mieux de la réservation initiale et, si le client n'acceptait pas la nouvelle offre, MisterFly lui remboursera le montant préalablement versé. Si les propositions sont acceptées par le client, MisterFly envoie i) les billets électroniques pour le transport aérien ii) le bon d'échange (e-voucher) avant le départ. Ce bon d'échange sera à présenter lors de l'enregistrement auprès de la réception de l'hôtel.
- Tous les documents de voyages des produits vendus sur le Site sont envoyés en format électronique par email. Ils seront également disponibles dans l'espace « Ma Résa » disponible sur le Site. Le Client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des produits par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa réservation, MisterFly ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à MisterFly.

5.3 Demandes spéciales

Le client peut adresser à MisterFly une demande spécifique relative à un produit déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le client doit impérativement signaler à MisterFly tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des passagers que ce soit par email, par téléphone, par formulaire de contact disponible à partir du Site ou par chat en ligne. Pour les demandes formulées par email ou par chat en ligne, par formulaire de contact disponible à partir du Site, un email récapitulatif vous sera envoyé. Pour les demandes formulées par téléphone, un email confirmant la prise en compte de la prestation vous sera adressé si ladite prestation est payante. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyages. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol : l'organisateur, l'agence de voyages et le transporteur aérien feront le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyages. A cet effet, selon la demande, MisterFly sera amené à adresser un devis nécessitant la validation par le Client. MisterFly s'engage à transmettre la demande au fournisseur de voyages, sans en garantir le résultat.

5.4 Documents de voyages

Si la réservation concerne un billet d'avion, le client recevra un e-ticket (billet électronique) qu'il faudra présenter à l'aéroport. A noter que pour toute réservation effectuée sur une compagnie « low-cost », le e-ticket sera remplacé par le mail de confirmation. Le client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement. Les transporteurs aériens ont leurs propres règles et réglementations en matière de billetterie électronique. Les prestations aériennes sont soumises à l'acceptation technique du service de billetterie lequel peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission des billets, dans des cas très restreints mais existants. En effet, le transporteur aérien peut imposer à MisterFly, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment. Dans ces cas, MisterFly s'engage à faire de son mieux pour en informer le client dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible de proposer une solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires, restant à la charge du client. A défaut de solution, MisterFly sera en droit d'annuler la réservation effectuée (annulation sans frais et aucune indemnité ne sera due).

Si la réservation concerne une prestation comprenant un transport ferroviaire, MisterFly enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le client de la procédure à suivre.

Si la réservation concerne une prestation comprenant un hébergement, MisterFly enverra par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation concernant la prestation d'hébergement. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix de la prestation. Le client doit impérativement produire à la réception de l'hôtel le e-voucher. Si votre réservation comprenant une excursion, MisterFly adressera un bon d'échange qui définira les informations principales de la prestation.

Si la réservation concerne une location de voiture, MisterFly enverra le e-voucher par courrier électronique rappelant les éléments essentiels de la réservation concernant la prestation.

6. Conditions d'Achat

6.1 Prix

Les fiches descriptives des prestations touristiques et séjours MisterFly mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage :

- Pour les séjours, le prix de base ne comprend pas les frais de service (le cas échéant), les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ;
- Pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais de service (le cas échéant), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

Il est par ailleurs précisé que, sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est souvent une chambre double occupée par une personne).

Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour - Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de douze ans lors du départ mais douze ans lors du retour.

6.2 Paiement

La réservation est effective dès lors que MisterFly a généré un numéro de dossier. Toutefois, la réservation ne sera définitive qu'après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par MisterFly en cas de défaut de paiement du client. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, MisterFly n'est pas tenue d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'un virement avant confirmation de la banque du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, MisterFly est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des passagers. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant resteront à la charge du client. MisterFly ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les clients.

6.3 Acompte

Des conditions d'acomptes sont prévues pour les forfaits. Les modalités seront communiquées lors de la réservation dans la fiche descriptive. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du séjour. Le solde est payable au plus tard trente (30) jours avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute réservation à moins de trente (30) jours de la date du départ : le paiement de la totalité du prix du séjour sera exigé lors de la réservation. En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, MisterFly ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des services réservés, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Le versement d'acompte n'exonère pas le client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis. Dans ce cas, MisterFly sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue dans les présentes, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. En cas d'annulation de la réservation par le client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la réservation sera de plein droit acquis à MisterFly et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

6.4 Moyens de paiement

MisterFly propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le produit concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque achat effectué sur le Site. Ces informations sont conservées auprès de notre intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, MisterFly a accès à un algorithme crypté permettant de rejouer la carte bancaire dans le cadre de la réservation. A ce titre, le client autorise MisterFly à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes.
- Paiement par virement bancaire : MisterFly accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par mail dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, l'agence de voyages peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Banque Casino, permet d'échelonner le paiement de la réservation :
 - 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Banque CASINO ;
 - 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le produit choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Banque Casino et publiées lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de MisterFly pour le Produit commandé et vis-à-vis de Banque Casino pour honorer le paiement.

Pour les dossiers éligibles et pris en charge par la Banque Casino au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le Client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de la Banque Casino du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de la Banque Casino disponible sur le site Internet de l'agence de voyages. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client. Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, cette solution de financement sera proposée au client à l'étape de paiement.

Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis de MisterFly au titre des produits de voyage achetés.

- Paiements « multiscartes » : Pour certaines lignes de produits, MisterFly propose au client cette souplesse de paiement en permettant de régler une réservation avec plusieurs cartes bancaires (maximum 3). Cette faculté n'est possible qu'avec les cartes suivantes : carte Bleue nationale, Visa ou la Mastercard. Pour chaque carte renseignée, le client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser lesdites cartes et que les cartes donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation.
- Chèque-vacances : **En raison des mesures exceptionnelles actuelles liées au COVID-19, l'acceptation des chèques vacances est momentanément suspendue, ce moyen de paiement sera de nouveau opérationnel à compter du 1er juin 2020. Concernant les envois de chèques vacances adressés à MisterFly depuis le 1er mars 2020, ceux-ci ne pourront être traités qu'à compter du 1er juin 2020.**

En dehors de la période de suspension exceptionnelle, l'acceptation des chèques-vacances répond à la procédure suivante : le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances. Le paiement en chèques-vacances est possible pour l'achat des prestations touristiques dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par l'agence de voyages ; ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par l'agence de voyages. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

- 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à MisterFly, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : Misterfly - Département comptabilité client – 25, rue de Ponthieu – 75008 Paris.
- 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances. Dans le cas où le client a utilisé le moyen de paiement en « N » fois et si cette dernière adresse à l'agence de voyages des chèques-vacances, le remboursement se fera à compter du paiement intégral de la réservation, soit au terme de l'échéancier. Aucune dérogation ne sera possible.
- 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du produit sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

MisterFly attire l'attention sur les prérequis d'envoi des chèques vacances par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Les chèques-vacances sont un moyen de paiement et pour des raisons de sécurité et de meilleure prise en charge. Selon la valeur envoyée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). MisterFly conseille le client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de recommandation. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller l'envoi idoine garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée).

6.5 Prix dit « dérisoire »

Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", MisterFly peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.6 Fraude et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, MisterFly vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, recrédite le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

6.7 Frais de services additionnels

Des frais sont appliqués par MisterFly dans le cas où les produits et services additionnels demandés par le client sont acceptés par le fournisseur de voyages. Ces frais appliqués par l'agence de voyages viennent en complément des frais appliqués par le fournisseur de voyages.

Services	Montant
Repas et services à bord	Offert*
Repas et services à bord sur compagnie Low-cost ou repas payant vol régulier	6€*
Bagages payants/ additionnels	6€*
Services à bord (ex. demande de nacelle bébé, Réservation de siège)	6€*
Lounge access	6€*
Demandes spéciales	Montant
Bagages hors format – équipement sportif	16€*
Transport d'animaux	16€*
Visa Australie ETA	25€*

Autres demandes	16€*
-----------------	------

* Frais par action, par passager, par dossier pour toute Réservation faite à partir du Site et en complément des frais du fournisseur de voyages.

6.8 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat. Concernant le remboursement relatif à la partie aérienne achetée par le client, les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements du/des transporteur(s) aérien(s) concerné(s). En cas de non-utilisation du billet d'avion (annulation ou non-présentation à l'embarquement), certaines taxes aéroport afférente à celui-ci sont éligibles au remboursement, sur demande du client. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursable. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. Certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes des billets d'avion partiellement utilisés. En tout état de cause, le client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné. En cas de billets d'avion vendus avec la garantie Freeflex ou Totalflex, se référer à l'article 7.3. Certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

7. Modification et Annulation à l'initiative du client

7.1 Procédure

Il est précisé que la modification d'un forfait comportant un transport sur vol entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour initial). Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application de frais de modification de MisterFly et du fournisseur de voyages.

La modification du séjour implique une réactualisation du prix du séjour. Toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou une modification de civilité du fait du client entrainera la facturation des frais demandés par le fournisseur de voyages.

Pour une réservation complexe (ex : multi-compagnies, réservation sur-mesure avec une pluralité de parcours et de tarifs), plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront.

Toute annulation ou modification est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyages. Certains produits sont non-remboursables.

Toute demande de modification de la réservation peut se faire par téléphone auprès de MisterFly, par email ou par le formulaire en ligne. En retour, MisterFly transmettra par email pour acceptation la demande de modification et le montant éventuel des frais y afférent. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais de modification.

Après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant, MisterFly adressera une confirmation de la modification. En l'absence d'un email de confirmation émis par MisterFly, la modification n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Toute modification sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de MisterFly. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site.

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs. L'annulation est génératrice de frais. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Toute demande d'annulation devra être effectuée par écrit auprès de MisterFly (email ou formulaire en ligne). En retour, MisterFly transmettra par email pour acceptation la demande d'annulation et le montant éventuel des frais y afférent. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, MisterFly adressera une confirmation d'annulation. En l'absence d'un email de confirmation émis par MisterFly, l'annulation n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

En cas d'annulation ou de modification par le client, et sous déduction des sommes dues à MisterFly (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au fournisseur de voyages, MisterFly remboursera au client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées.

L'annulation ou la modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de MisterFly. En cas d'annulation ou de modification, les assurances, ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyages pour annuler ou modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit MisterFly des demandes soumises auprès du fournisseur de voyages. MisterFly perd la responsabilité de la réservation.

7.2 Frais de modification et d'annulation

Les frais applicables en cas de modification ou d'annulation sont définis comme suit :

Frais applicables à tous produits par passager & par action	
Actions	Frais*
Modification (vols, noms, parcours...)	40€
Annulation**	40€
Annulation 100% de frais	0€

Selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification et d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par MisterFly au cas par cas lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation. Les frais facturés par MisterFly viennent en complément des frais du fournisseur de voyages. En cas d'annulation ou modification, les assurances, les frais de services (incluant les frais de modification et d'annulation) ne sont jamais remboursables. Pour les produits hôtel, seules les conditions du prestataire final seront applicables. Celles-ci sont communiquées lors de la réservation.

* Hors taxes, frais de dossiers et assurance(s)

** Ne concerne pas les réservations éligibles à la Freeflex et à la Totalflex

Certains forfaits sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions d'annulation strictes. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre. Pour ces forfaits, MisterFly appliquera 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le/les prestataire(s) concerné(s).

Pour les vols affrétés ou régulier ou low-cost vendus seuls, MisterFly appliquera 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

Pour les croisières : Les croisières sont soumises à des frais de modification et d'annulation spécifiques qui vous seront communiqués le cas échéant avant votre réservation.

7.3 Annulation d'un billet d'avion à l'initiative du client avec la garantie Freeflex ou Totalflex

7.3.1 Annulation avec la Freeflex et Totalflex (pour les réservations faites avant le 6 février 2020)

La Freeflex est une garantie offerte par MisterFly lors de la réservation de billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel. Les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site. Cette garantie permet l'annulation de la réservation par le client jusqu'à la veille du départ, selon les horaires d'ouverture. Le client se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 70% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. En achetant la Totalflex (garantie complémentaire payante) dont les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site, en cas d'annulation par le client, ce dernier se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 100% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Ne sont pas remboursés les frais de modification, les options et assurances souscrites. Ce bon d'achat se substitue à tout autre remboursement et en l'acceptant le client ne pourra donc prétendre à des remboursements complémentaires en numéraire. Les modalités d'utilisation du bon sont définies sur le Site en information préalable et par email une fois la réservation confirmée. La Freeflex et la Totalflex ne sont mises en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation par le client. Toute fraude du client liée à la mise en œuvre de la Freeflex ou Totalflex fait tomber le bénéfice de ces garanties. MisterFly veillera à engager des poursuites à l'encontre de toutes pratiques frauduleuses du client.

7.3.2 Annulation avec la Freeflex et Totalflex (pour les réservations faites à compter du 6 février 2020)

La Freeflex est une garantie payante proposée par MisterFly lors de la réservation de billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel. Les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective). Il faut se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective. Cette garantie permet l'annulation de la réservation par le client jusqu'à sept jours avant le jour du départ, selon les horaires d'ouverture. Le client se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 50% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. En achetant la Totalflex (garantie complémentaire payante) dont les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective), en cas d'annulation par le client, ce dernier se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 100% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Ne sont pas remboursés les frais de modification, les options et

assurances souscrites. Ce bon d'achat se substitue à tout autre remboursement et en l'acceptant le client ne pourra donc prétendre à des remboursements complémentaires en numéraire. Les modalités d'utilisation du bon sont définies sur le Site en information préalable et par email une fois la réservation confirmée. La Freeflex et la Totalflex ne sont mises en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation par le client. Toute fraude du client liée à la mise en œuvre de la Freeflex ou Totalflex fait tomber le bénéfice de ces garanties. MisterFly veillera à engager des poursuites à l'encontre de toutes pratiques frauduleuses du client.

8. Modification et annulation du contrat du fait de MisterFly avant le départ (forfait et séjour)

8.1 Modification du fait de MisterFly avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à MisterFly au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint MisterFly a modifié un élément essentiel du contrat conclu avec le client, MisterFly avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résiliation du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 48 heures à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

A contrario, MisterFly est en droit d'apporter des modifications « mineures » car portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, MisterFly informera le client et ce dernier ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement.

8.2 Annulation du fait de MisterFly avant le départ

MisterFly peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- i) Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que MisterFly en informe le client au moins :
 - 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
 - 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
 - 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.
- ii) Si MisterFly est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si MisterFly décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, MisterFly remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, MisterFly procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

9. Cession de contrat

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance et produits spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet et ii) d'en informer MisterFly par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50 € par personne dus à MisterFly ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par MisterFly en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

10. Transport aérien

10.1 Conditions de voyage

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires des transporteurs aériens concernés, disponibles sur leurs sites Internet respectifs. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions ou des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation. Il est de la responsabilité du client de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant

une assistance particulière. MisterFly ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

En particulier, le client reconnaît et accepte que :

- MisterFly n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ ;
- MisterFly n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien offrant la prestation de transport aérien ;

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou MisterFly se réservent le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train.

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. La majorité des transporteurs aériens se réserve le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées, dans la mesure de ce que permet la réglementation européenne. MisterFly, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou des annulations imposées par la compagnie aérienne.

Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.

10.2 Correspondance

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

10.3 Aéroport

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du client, MisterFly n'est pas responsable de ces frais.

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

10.4 Femmes Enceintes

Les transporteurs aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le client doit respecter l'ensemble des conditions du transporteur aérien fournissant des prestations de transport aérien concernant le transport de femme enceinte.

10.5 Bébés et enfants mineurs

Le client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, MisterFly invite le client à se renseigner, soit auprès du service client de MisterFly soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

10.6 Tarifs spéciaux

De nombreux transporteurs aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du transporteur aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le client a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les transporteurs aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le transporteur aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

10.7 Vols charters et spécificités

MisterFly distribue des vols charters identifiés sur le Site par une étoile lors des résultats de la recherche. Les documents de voyage et la confirmation des horaires de vols sont adressés tardivement au client une période courant de quatorze (14) jours à la veille du départ. Il est possible que dans certains cas le client soit amené à récupérer les billets d'avion au comptoir du transporteur. Cette information sera indiquée dans la confirmation de réservation.

10.8 Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le client à modifier les autres billets d'avion, le client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées à ce billet d'avion.

10.9 Multi-destination – Tour du monde

MisterFly propose à sa clientèle des produits dits « Multi-destination » et des produits « Tours du Monde » pour jouir d'une meilleure flexibilité dans la création de son trajet aérien. Ces produits seront possibles dans la mesure des accords que MisterFly a obtenus avec les compagnies aériennes. Ces produits nécessitent un rôle actif renforcé du client dans le choix de son itinéraire et dans la connaissance des formalités administratives et sanitaires.

10.10 Bagages

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, MisterFly ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

Le poids et le nombre de bagages en cabine et en soute, varient selon la compagnie aérienne, la destination et les options liées au prix de votre billet d'avion. MisterFly publie sur sa FAQ les spécificités relatives aux bagages.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser au transporteur aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

10.11 Vol direct & Escale

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que MisterFly en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.

10.12 Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au client qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

10.13 Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, l'Agence de voyages ne pourra être tenue pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

10.14 Surbooking – Surréservation

En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers et optimisant le taux de remplissage, le transporteur aérien est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. MisterFly ne peut être tenue pour responsable en cas de surréservation. MisterFly ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le client se voyait refuser l'embarquement.

10.15 Dupe – Double Réservation

Lorsqu'une personne effectue plusieurs Réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols du même transporteur aérien pour un même parcours aérien, le jour même, certains transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle de MisterFly.

10.16 Prestations sur place

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), l'achat de prestations terrestres est obligatoire. MisterFly ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

10.17 Transport des animaux

MisterFly distribue des billets d'avion de personnes. Le transport des animaux reste une faculté optionnelle qui implique que le client soumette une demande spéciale et que cette demande soit transmise au transporteur, seul décisionnaire final. Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux (conditions et tarifs). Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du transporteur aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ce dernier a prévu de voyager.

10.18 Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. MisterFly informera le client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par MisterFly, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list_fr.

10.19 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le client doit formuler une demande auprès de MisterFly pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion par courrier électronique. En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du transporteur aérien. Le client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès du transporteur aérien émetteur. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du transporteur aérien, pourra éventuellement être demandé par le client, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Selon les usages professionnels propres aux transporteurs aériens, le délai de réponse est d'une année.

10.20 Confirmation du vol retour

Quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès du transporteur aérien le vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien fournissant la prestation de transport aérien.

10.21 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le client doit impérativement contacter MisterFly et le transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la

charge du client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le client est tenu d'informer par tout écrit MisterFly de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. MisterFly ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

10.22 Retour open

Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible car sa confirmation est assujettie aux disponibilités. De manière générale, le vol retour a une durée limitée d'un an.

10.23 Pré et post acheminement

Si le client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, MisterFly voit sa responsabilité totalement écartée. MisterFly conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

10.24 Spécificités de certains transporteurs aériens

Il est communément admis que certains transporteurs aériens offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces transporteurs aériens utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certains transporteurs aériens ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

10.25 Dispositions diverses

Le transporteur aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

11. **Séjours**

11.1 Durée du Séjour

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le voucher. Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

11.2 Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de quatre personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de cinq personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. MisterFly ne peut garantir la situation de la chambre. Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes. Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

11.3 Classification des hôtels

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil éditées par les ministères de tourisme locaux, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

11.4 Repas

Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le client auprès de l'hôtelier.

11.5 Activités

Bien que MisterFly s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, MisterFly ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

11.6 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par MisterFly, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

11.7 Transferts

Le type de transfert, inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

11.8 Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyages ou MisterFly peut être amené, pour des raisons multiples et légitimes (changement du vol du fait du transporteur aérien, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable.

11.9 Transport ferroviaire

Lorsque le séjour comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de MisterFly. Toute modification du fait du client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport

aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. MisterFly ne pourra être tenue pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du fournisseur de voyages en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyages est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyages en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités variant d'un fournisseur de voyages à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

11.10 Photos et illustrations

MisterFly s'efforce de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

11.11 Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient au client, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, MisterFly ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

11.12 Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. MisterFly n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

12. Location de voiture

12.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du Loueur

Les contrats de location voiture effectués sur le Site de MisterFly seront conclus avec les loueurs de voiture (ci-après « Loueur de Voiture ») et seront soumis à leurs propres conditions générales (ci-après « Conditions Spécifiques »). Les Conditions Spécifiques du Loueur sont applicables à l'offre et au produit, ainsi qu'à tout autre document en relation avec la location de voiture. L'acceptation des Conditions Spécifiques par le client intervient au moment de la réservation. Ainsi, le client reconnaît, par le seul fait de passer réservation auprès de MisterFly, qu'il a pris connaissance au préalable, accepte sans réserve et est lié par les Conditions Spécifiques. MisterFly reproduit les Conditions Spécifiques telles qu'elles lui sont transmises par le loueur de voiture et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout différend en relation avec les Conditions Spécifiques.

12.2 Conditions de location

Le contrat de location sera effectué au nom de conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation effectuée est nominative.

12.3 Mise à disposition du véhicule et durée de location

Le véhicule est mis à la disposition du client auprès de l'une des agences du loueur de voiture, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le loueur d'honorer la réservation. La réservation est effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.

12.4 Conditions à remplir

Le nom du conducteur mentionné dans la réservation sera celui désigné au contrat de location conclu avec le loueur de voiture. Il devra se présenter au comptoir de l'agence de retrait du véhicule muni du bon d'échange envoyé par MisterFly, d'un permis de conduire (si le permis n'est pas rédigé en script romain, un permis de conduire international devra être présenté) et d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que d'une carte de crédit internationale à son nom (les cartes de paiement, notamment les cartes visa electron ou maestro ne sont pas acceptées par les loueurs). La carte de crédit sera utilisée par le loueur pour la caution du véhicule. Un âge minimum peut être exigé par le loueur de voitures, celui-ci varie en fonction du pays de location et du type de véhicule loué. Une surcharge jeune conducteur peut également s'appliquer en fonction de l'âge du conducteur. Cette surcharge est payable sur place et devra être réglée pour chaque conducteur additionnel dont l'âge est inférieur à celui requis. Cette surcharge est non-remboursable.

Si le client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout

de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place par le client directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du client.

La grille tarifaire des différents suppléments cités, toutes les spécificités locales, notamment l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire, seront communiqués lors de la réservation. Les tarifs de ces suppléments sont à la charge du client et ils sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le loueur de voiture.

Les prix publiés sur le Site de MisterFly sont uniquement destinés aux clients munis d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'union européenne.

Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le loueur se réserve le droit d'annuler la réservation, sans que le client ou MisterFly ne soient tenus à un quelconque dédommagement.

12.5 Restrictions géographiques

L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du loueur de voitures et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la réservation, il est fortement conseillé que le client se renseigne directement auprès de MisterFly.

12.6 Utilisation du véhicule

Pendant toute la durée du contrat de location, le véhicule doit être utilisé en « bon père de famille ». Le véhicule ne devra pas notamment faire l'objet d'une sous-location, transporter des personnes à titre onéreux ou encore à participer à des rallyes ou compétitions.

12.7 Prix et conditions de paiement

Le prix à payer est celui en vigueur au jour de la réservation. Ce prix apparaît sur le mail de confirmation. Toute variation ultérieure du prix sur le Site de MisterFly, à la hausse ou à la baisse, n'affectant en rien le prix confirmé.

A défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent :

- La mise à disposition du véhicule pour la durée précisée dans la réservation ;
- Un kilométrage illimité (dans le cas contraire, le kilométrage inclus sera précisé au moment de la Réservation et indiqué sur le bon d'échange) ;
- Les assurances dommage accident (CDW) et vol (TPC) : en cas de vol du véhicule ou d'accident causé à celui-ci, ces assurances vous évitent de payer la franchise correspondant à la valeur vénale du véhicule en réduisant votre responsabilité financière (pour toutes les locations aux Etats-Unis, les tarifs incluent le rachat total des franchises). Sont toutefois exclus de l'assurance dommage les dégâts causés aux parties hautes et basses du véhicule, aux pneumatiques et les bris de glace ;
- L'assurance responsabilité civile ;
- Les taxes locales (TVA, taxes fédérales et gouvernementales) ;
- Les surcharges s'appliquant aux gares et aéroports ;
- La participation aux coûts d'immatriculation du véhicule ;
- Les frais de réservation.

Tout autre élément non mentionné dans la liste ci-dessus n'est pas inclus dans le prix. Il s'agira notamment du carburant, des assurances supplémentaires pouvant être proposées sur place par le loueur, des options telles que les sièges enfants ou conducteurs additionnels, des frais applicables aux jeunes conducteurs ou encore des contraventions au code de la route.

12.8 Annulation, modification, non présentation

Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par mail par le client à MisterFly. Un e-mail confirmant la prise en compte de l'annulation ou de la modification sera envoyée aussitôt la demande traitée. En contradiction aux dispositions définies à l'article 7, toute location de voiture est modifiable et annulable sans frais jusqu'à 48H avant la prise du véhicule.

En cas de modification, MisterFly est contraint d'annuler la location et de procéder à une nouvelle réservation, qui sera réactualisée à la valeur du jour. Le client peut être amené à payer la différence entre la réservation initiale et la réservation modifiée.

En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par MisterFly. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables.

En cas d'annulation à moins de 48H avant la prise du véhicule, des frais de 25 € seront à la charge du client. Toute annulation intervenant le jour de la prise en charge du véhicule ou toute non présentation à l'agence donnera lieu à la perception d'une pénalité (50€ resteront à la charge du client). Certains tarifs spécifiques sont soumis à des conditions d'annulation et de modification plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation. Certains tarifs spécifiques sont soumis à des conditions d'annulation plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation. Tout remboursement résultant d'une annulation sera effectué au crédit de la carte de paiement.

13. Responsabilité et Force majeure

MisterFly fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement mises en cache et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de votre réservation. En cas de force majeure, MisterFly ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les présentes conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements d'un tel cas, tels que définis par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. MisterFly ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client.

14. Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyages s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

- www.diplomatie.gouv.fr,
- www.douane.gouv.fr
- www.cibtvisas.com
- www.pasteur.fr

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays.

Pour les autres ressortissants, MisterFly attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, MisterFly recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Pour les USA : Il est rappelé l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,).

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, MisterFly pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. MisterFly peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en

cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au Client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état.

Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif.

Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/>.

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport ;
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- La copie lisible du titre d'identité du parent signataire du formulaire.

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, MisterFly encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager accompagnée de la copie du livret de famille et de la copie lisible de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

MisterFly ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. MisterFly ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

15. Assurance Voyage

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation, les incidents bagages et l'assistance rapatriement n'est comprise dans les offres de voyage. Toutefois, le client peut souscrire à une assurance optionnelle dont les conditions contractuelles sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du dossier par le client, la prime d'assurance payée par le client n'est pas remboursable. Aussi, il est précisé que les assurances ne sont pas cessibles. Si le client est en mesure de justifier qu'il bénéficie d'une garantie souscrite antérieurement et qui couvrirait les risques couverts par l'assurance voyage souscrite sur le Site, le client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation au titre de la souscription à l'assurance voyage. Les modalités de la rétractation sont définies dans le contrat d'assurance.

16. Programme de fidélité

Lors de la réservation d'une prestation touristique, le client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du fournisseur de voyages dont le client est membre. Chacun de ces programmes de fidélité est soumis aux conditions

générales propres à chaque fournisseur de voyages. Ces conditions peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter le fournisseur de voyages dont dépend le programme de fidélité. Les fournisseurs de voyages ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, le client est invité à contacter directement le fournisseur de voyages.

17. Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la charte relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à MisterFly et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de MisterFly, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ainsi qu'aux sociétés du Groupe MisterFly (Le groupe MisterFly est constituée des sociétés contrôlées par la société MisterFly directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et suivants du Code de commerce). Certains partenaires de MisterFly peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant. Ces droits doivent s'exercer auprès de MisterFly – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 Paris. La politique de MisterFly en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur le Site. MisterFly informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

18. Droit de Rétractation

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de l'achat de prestations touristiques telles que proposées sur le Site. En conséquence, les produits réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyages.

19. Réclamations

MisterFly met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, MisterFly recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de MisterFly toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer MisterFly notamment par le biais du numéro/email susvisé. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. MisterFly s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

20. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyages ou de MisterFly dont le client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de MisterFly et/ou du fournisseur de voyages ont force probante quant aux réservations passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

21. Modifications des conditions de vente

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

22. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation qui régissent les relations entre les parties sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux du lieu du siège social de MisterFly ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME (entrée en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2018)

Article R. 211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

Article R. 211-5

Les informations mentionnées aux 1o, 3o, 4o, 5o et 7o de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2) Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3) Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4) S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRAT DE VOYAGE A FORFAIT

PARTIE B

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

MISTERFLY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, MISTERFLY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

DROITS ESSENTIELS PREVUS PAR LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSEE DANS LE CODE DU TOURISME :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. MISTERFLY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME - APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel, des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MISTERFLY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national:https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE VISE AU 2° DU I DE L'ARTICLE L. 211-1 DU CODE DU TOURISME, A L'EXCLUSION DE CEUX VISEES AU 1° ET 2° DU I AINSI QUE DU II DE L'ARTICLE L. 211-7 DU MEME CODE

PARTIE D

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le **code du tourisme**. MISTERFLY/H-RESA seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, MISTERFLY/H-RESA disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elles deviendraient insolvables.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

MISTERFLY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. H-RESA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MISTERFLY/H-RESA.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>