



## Conditions générales de voyage

Ces conditions générales (« CG ») s'appliquent entre vous (« vous » ou le « client ») et OY SRG Finland Ab (« nous »), l'opérateur du portail de réservation [www.gotogate.fr](http://www.gotogate.fr) (nommé ci-après le « portail »). Vous devez lire attentivement ces CG avant d'utiliser le portail. En utilisant le portail, vous acceptez ces CG. Si vous n'acceptez pas ces CG, nous vous demandons de ne pas utiliser le portail et de quitter le site web.

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans et agir dans votre rôle de consommateur privé pour faire une réservation sur le portail. Un consommateur privé est, contrairement à une société, une personne physique qui conclut une transaction juridique dans des buts qui sont principalement en dehors de ses activités commerciales et/ou d'auto-entrepreneur.

L'opérateur du portail et votre partenaire contractuel pour l'utilisation du portail est :

### Scanworld Travelpartner AB (Gotogate)

Box 1340  
SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail : [info@support.gotogate.fr](mailto:info@support.gotogate.fr)

Téléphone : 0033-359814399

Les CG sont déterminées comme suit :

### Table des matières

1. PORTÉE DES SERVICES
2. PROCESSUS DE RÉSERVATION ET INFORMATIONS DE CONTACT
3. MÉDIATION DES VOLS
4. MÉDIATION DES RÉSERVATIONS D'HÔTEL
5. MÉDIATION DES RÉSERVATIONS DE VOITURE DE LOCATION
6. PROVISIONS SPÉCIALES POUR LA MÉDIATION DES RÉSERVATIONS DE SERVICES MULTIPLES
7. INFORMATIONS SUR LE PASSEPORT, VISA ET PROVISIONS DE SANTÉ
8. NOS PROPRES SERVICES
9. FRAIS ET PAIEMENT
0. RÉCLAMATIONS
1. DROITS DU CLIENT CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION DE L'UE
2. RESPONSABILITÉ
3. LOI APPLICABLE ET RÉOLUTION DE LITIGES
4. PROTECTION DES DONNÉES

### 1. Portée des services

#### .1. Médiation des services de voyage

- 1.1.1. Pour les services de vol, hôtel, assurance et location de voiture proposés sur le portail (collectivement nommés les « services de voyage »), nous agissons exclusivement dans notre capacité d'intermédiaire. A cette fin, notre rôle et nos obligations sont limités à la médiation des services de voyage qui seront rendus par des tierces parties comme des compagnies aériennes, des opérateurs touristiques, des hôtels, des assureurs, des loueurs de voiture ou d'autres prestataires de service (nommés dans ce qui suit dans chaque cas « prestataire de service »).
- 1.1.2. Par conséquent, l'accord pour la provision réelle de services de voyage (par ex., contrat de transport, contrat d'assurance, accord de location) entre en vigueur directement entre vous et le prestataire de service concerné. Nous ne sommes pas co-vendeur de services de voyage et nous ne sommes pas une partie de la relation contractuelle entre vous et le prestataire de service.
- 1.1.3. En utilisant le portail pour acheter des services de voyage, vous nous autorisez à faire la médiation avec le(s) prestataire(s) de service correspondant en votre nom, y compris la médiation du paiement pour ces services de voyage, afin d'assurer que la transaction entre vous et le(s) prestataire(s) de service soit exécutée. Le prix émis pour les services de voyage réels peut inclure une commission pour les services rendus pour la médiation de l'accord entre vous et le prestataire de service concerné.
- 1.1.4. La responsabilité de l'exécution réelle des services de voyage faisant l'objet de la médiation par le biais du portail incombe exclusivement au prestataire de service concerné. Dans notre rôle d'intermédiaire, nous n'assumons aucune

responsabilité pour les services de voyage à fournir par les prestataires de service et nous ne faisons aucune représentation ni garantie (ni exprimée ni sous entendue) quant à l'adéquation ou la qualité des services de voyage faisant l'objet de la médiation sur le portail. Le prestataire de service est le destinataire responsable de toute réclamation que vous pouvez avoir dans le contexte de l'exécution ou de la non-exécution du service de voyage.

- 1.1.5. Si vous avez l'opportunité de formuler des souhaits particuliers (comme des repas spéciaux, des installations pour personnes handicapées ou des sièges pour enfants) lorsque vous réservez des services de voyage, nous transmettrons votre demande au prestataire de service concerné. Nous ne pouvons toutefois prendre aucune responsabilité quand à la capacité du prestataire de service à exécuter ces souhaits.

## **.2. Nos propres services**

A part la médiation de services de voyage comme indiqué dans la Section 1.1 ci-dessus, il existe aussi des services supplémentaires (autres que les services de voyage) disponibles par le biais du portail que nous sommes responsables nous-mêmes de fournir. Pour ces services supplémentaires, vous entrez dans une relation contractuelle directe avec nous. Pour chaque cas, nous vous informons clairement si et dans quelle mesure, nous proposons nos propres services au lieu d'une simple médiation de services de tierce partie.

Notre propre portefeuille de services peut varier avec le temps. Certains de nos propres services sont décrits dans la Section 8. Pour des services supplémentaires non déterminés dans ces CG, une description détaillée de ces services supplémentaires ainsi que des informations sur nos frais et conditions générales supplémentaires pour la réservation et l'usage, vous sont fournies au cours du processus de réservation.

## **.3. Conditions contractuelles applicables**

- 1.3.1. Ces CG s'appliquent à la médiation des services de voyage conformément à la Section 1.1 ainsi que pour nos propres services conformément à la Section 1.2.
- 1.3.2. Pour l'accord entre vous et le prestataire de service concerné (Section 1.1.2), les conditions générales du prestataire de service pertinent (telles que les conditions de transport, conditions de transfert, conditions d'assurance et similaires) telles qu'elles ont été émises par le prestataire de service s'appliquent. Ces conditions générales du prestataire général concerné vous seront notifiées au cours du processus de réservation. Comme les conditions générales du prestataire de service peuvent inclure des provisions liées à la responsabilité, à l'annulation, aux modifications de réservations et aux remboursements (si disponibles), et d'autres restrictions, il vous est conseillé de lire attentivement ces conditions.

## **2. Processus de réservation et informations de contact**

- .1. Au cours du processus de réservation, on vous donne les moyens techniques nécessaires pour détecter des erreurs dans les formulaires de saisie et pour les corriger avant d'envoyer votre demande de réservation. Il vous est demandé de vérifier l'exactitude de toutes les données avant de terminer votre demande de réservation. Des demandes de modification subséquentes peuvent entraîner des frais supplémentaires.
- .2. Il est possible que nous vous contactions, par ex. en cas de modifications subséquentes aux services de voyage achetés. Vous devez envoyer des informations de contact exactes, comme votre numéro de téléphone et adresse email. Vous devez continuellement vérifier si vous avez reçu un message de notre part.

Il vous incombe également d'assurer que vous êtes en mesure de recevoir nos messages. Nous ne sommes pas responsables si vous ne recevez pas de message de notre part en raison de circonstances raisonnablement hors de notre contrôle, notamment, mais sans être limité aux éléments suivants : (i) Vous nous avez donné une adresse email incorrecte ; (ii) vos paramètres email ne permettent pas la réception de notre email ; ou bien (iii) vos paramètres email traitent notre email comme du spam.

## **3. Médiation de vols**

### **.1. Conclusion de contrat et modifications de prix**

- 3.1.1. Une fois que vous nous avez envoyé votre demande de réservation, nous vous confirmerons la réception de votre demande par email. C'est le moment où le contrat de médiation entre vous et nous entre en vigueur. Si vous ne recevez pas cette confirmation dans un délai d'une heure après avoir terminé votre demande de réservation, et qu'aucun de nos opérateurs ne vous a contacté par email ou par téléphone pour indiquer des problèmes, veuillez nous contacter par téléphone pour vérifier.
- 3.1.2. Dès que les billets demandés ont été émis, vous recevrez une email de confirmation avec un numéro de billet. C'est le moment où un contrat obligatoire entre vous et la (les) compagnie(s) aérienne(s) concernée(s) a été conclus.
- 3.1.3. Les prix pour le vol et la disponibilité de siège, sont directement insérés par la compagnie aérienne applicable. Pour des modifications de prix de compagnie aérienne hors de notre contrôle survenant après l'envoi de la demande de réservation, mais avant que le contrat avec la compagnie aérienne ne devienne obligatoire (comme déterminé dans la section 3.1.2 ci-dessus), le contrat n'entrera pas en vigueur et votre paiement ne sera pas remboursé en totalité. Nous pourrions vous contacter et vous offrir l'option d'accepter le prix modifié au cours des horaires d'ouverture ordinaires,

toutefois, au plus tard 24 heures après que nous ayons eu connaissance de la modification de prix ou le premier jour de la semaine suivant cette période de 24 heures.

## **.2. Informations sur les conditions de réservation et de transport**

- 3.2.1.** En ce qui concerne les vols proposés sur le portail, nous agissons exclusivement dans notre capacité d'intermédiaire. L'accord pour l'exécution du vol entre en vigueur directement entre vous et la compagnie aérienne concernée et nous n'acceptons pas de responsabilité contractuelle liée à l'exécution ou non-exécution de votre vol. La compagnie aérienne exploitante est seule responsable de l'exécution / la non-exécution de votre vol.
- 3.2.2.** Avant de terminer la réservation, les conditions générales de la (les) compagnie(s) concernée(s) seront mises à votre disposition.
- 3.2.3.** Ci-dessous, dans un aperçu général, nous fournissons des informations sur les conditions liées à la réservation et au transport habituellement appliquées d'une telle manière ou au moins d'une manière similaire. Toutefois, les provisions dérivées de la compagnie aérienne concernée doivent prévaloir sur les informations générales fournies dans cette Section 3.2.3. Par conséquent, dans chaque cas, veuillez vérifier les conditions générales applicables de la compagnie aérienne concernée avant votre réservation.

### **a. Horaires de vol/Enregistrement**

Tous les horaires des vols sont indiqués en heure locale. Les arrivées le jour suivant sont signalées par la mention « +1 » sur les horaires. Les horaires de vol indiqués sont préliminaires et soumis à modification à brève échéance une fois que le billet a été émis ; par exemple, en raison de restrictions par le contrôle aérien, la météo ou des restrictions fonctionnelles par la compagnie aérienne. Veuillez vous informer des horaires actuels bien à l'avance de votre vol.

Veuillez vous conformer aux horaires d'enregistrement indiqués par la compagnie aérienne. Les compagnies aériennes sont autorisées à refuser l'embarquement si vous êtes en retard pour l'enregistrement. Attention : certaines compagnies aériennes encouragent l'enregistrement via leur propre site Web et pourront facturer des frais d'enregistrement lorsque celui-ci s'effectue manuellement à l'aéroport.

### **b. Combinaison de billets individuels**

Une combinaison de deux billets aller-simple séparés au lieu d'un billet aller-retour est clairement marquée en tant que telle au cours de la procédure de réservation. Les billets sont traités indépendamment les uns des autres en cas d'annulation, de modification, d'interruption du trafic aérien comme des grèves et modifications des horaires de vol. Le règlement de chaque compagnie aérienne s'appliquera.

Les billets de vol avec des numéros de réservation différents sont toujours considérés comme des itinéraires qui sont indépendants les uns des autres.

### **c. Les billets de vol avec plusieurs segments/ordres d'utilisation**

Votre billet aller-retour ou billet aller-simple peut être composé de plusieurs segments. D'après les conditions de la plupart des compagnies aériennes, ces segments de vol doivent être utilisés en séquence. Si ce n'est pas le cas, de nombreuses compagnies aériennes refuseront le transport sur les segments de vol suivants (par ex., ne pas utiliser un segment d'un itinéraire pourrait invalider le reste du billet). Pour des billets aller-retour, ne pas se présenter à votre vol aller peut entraîner l'annulation de votre vol de retour par la compagnie aérienne.

### **d. Grossesse**

Certaines compagnies aériennes refusent de transporter des femmes qui ont dépassé 28 semaines de grossesse au moment du vol aller ou retour. Si vous êtes enceinte, vous devez clarifier avec la compagnie aérienne et votre médecin si vous pouvez commencer votre voyage ou pas.

### **e. Billets enfants en bas âge et enfants**

Veuillez contacter la compagnie aérienne pour obtenir les conditions de voyage avec un enfant qui n'a pas de siège individuel. Généralement, les enfants de plus de 2 ans doivent avoir un siège individuel, tandis que les enfants entre 0 et 2 ans voyagent comme des enfants en bas âge et n'auront pas de sièges qui leur seront alloués. Si le bébé atteint l'âge de 2 ans avant la fin du voyage, un billet enfant doit être réservé pour tout le voyage. Les billets pour enfants en bas âge ne peuvent pas être réservés avant la naissance de l'enfant, car le nom et la date de naissance indiqués doivent correspondre à ceux indiqués sur le passeport. Nous ne rembourserons pas les éventuels frais résultant de la réservation d'un type de billet incorrect dès le début.

### **f. Mineurs non accompagnés**

Nous n'effectuons pas la médiation de la réservation de billets pour les mineurs non accompagnés. Les enfants de moins de 18 ans doivent avoir une réservation pour un voyage en compagnie d'un adulte. Certains pays et compagnies aériennes refusent l'entrée aux enfants de moins de 18 ans s'ils ne sont pas accompagnés par un titulaire

de l'autorité parentale. Veuillez noter que certaines compagnies aériennes demandent que les enfants de moins de 18 ans soient en possession d'un certificat de naissance pour voyager.

#### **g. Bagages perdus/endommagés**

Dans notre capacité d'intermédiaire, nous n'acceptons pas de responsabilité pour des bagages perdus ou endommagés. Tout incident doit être immédiatement signalé au représentant de la compagnie aérienne à l'aéroport.

#### **h. Transit et hébergement**

Les coûts de transport et d'hébergement durant votre voyage ne sont généralement pas inclus dans le prix du billet. Vous êtes personnellement responsable de la vérification des horaires et tarifs de transport.

#### **i. Délais de correspondances entre les vols**

Les billets standards réservés sur le portail ont des délais de correspondance approuvés. Le temps requis pour effectuer les correspondances entre les vols est calculé par les compagnies aériennes. Si un segment de vol est retardé et entraîne une correspondance manquée, les compagnies aériennes sont obligées de vous aider à atteindre votre destination finale (voir Section 11.1).

Si des billets distincts ont été réservés, les compagnies aériennes n'ont aucune responsabilité en cas de retard entraînant des correspondances manquées. Il vous incombe par conséquent de vous assurer que les délais de correspondance prévus respectent bien les délais définis par les compagnies aériennes et les aéroports. Tous les frais supplémentaires encourus du fait de correspondances manquées ne seront pas remboursés.

#### **j. Double réservation**

Une double réservation signifie que deux réservations ou plus avec le même nom de passager ont été faites avec la même compagnie aérienne. Si vous avez une double réservation, la compagnie aérienne peut annuler le(s) voyage(s). Cela peut aussi survenir si les réservations ont été faites avec des agences de voyage différentes. Nous ne sommes pas responsables des annulations faites par les compagnies aériennes, ni des remboursements refusés par les compagnies aériennes, au cas où elles suspectent une double réservation.

### **.3. Compagnies aériennes ayant l'interdiction d'opérer dans l'UE (liste noire)**

Veuillez noter que certaines compagnies aériennes ont l'interdiction d'opérer dans l'UE conformément à une décision prise par la Commission européenne en étroite consultation avec les autorités de transport aérien nationales. Ces compagnies aériennes sont interdites car elles ne sont pas considérées comme sûres ou bien non soumises à un contrôle adéquat par les autorités de leur pays.

Vous pouvez vérifier quelles sont les compagnies aériennes affectées par une interdiction d'opération par le biais du lien suivant :

**Liste noire (Liste des compagnies aériennes non autorisées à opérer dans l'UE)**

### **.4. Modifications d'horaires et annulation par les compagnies aériennes**

- 3.4.1.** Votre accord avec la compagnie aérienne applicable peut lui permettre d'annuler ou de modifier vos réservations. Nous vous notifierons des modifications dès que nous en sommes informés par la compagnie aérienne.
- 3.4.2.** Les horaires de vol indiqués dans votre confirmation de réservation peuvent changer entre la date de votre réservation et la date où vous voyagez réellement. En cas de modifications d'horaires de vol, nous vous notifierons dès que possible quand nous en sommes informés par la compagnie aérienne. Nous vous recommandons toutefois fortement de contacter votre compagnie aérienne au moins 72 heures avant le départ programmé de chaque vol pour assurer que le(s) vol(s) (et les vols de correspondance) sont prévus à l'heure. Nous n'avons aucun contrôle sur les modifications d'horaires de la compagnie aérienne et n'acceptons aucune responsabilité pour les frais qui peuvent survenir en résultat de ces modifications.

### **.5. Modifications et annulations que vous demandez**

Pour la (les) compagnie(s) aérienne(s) à bas prix, voir Section 3.7.

- 3.5.1.** Les conditions de modification des réservations de vol (y compris la modification du nom du passager, la destination, et la date du voyage) et des remboursements d'annulation sont déterminées par la compagnie aérienne concernée, qui est votre partenaire contractuel fournissant le vol. En qualité d'intermédiaire, nous n'avons aucune influence sur ces conditions.
- 3.5.2.** Si vous souhaitez modifier votre réservation ou demander un remboursement suite à une annulation, en tant que service supplémentaire propre, nous proposons de gérer la demande en votre nom, à condition que les conditions de la compagnie aérienne permettent une telle modification ou un remboursement suite à une annulation. Au cours du processus de la réservation de ces services supplémentaires, vous serez informé des conditions supplémentaires pour de tels services. Alternativement, vous pouvez bien sûr contacter directement la compagnie aérienne concernée.

- 3.5.3.** Afin que nous puissions gérer les modifications que vous demandez, il est nécessaire que nous recevions vos demandes de modification au moins 24 heures avant le début du voyage (uniquement par téléphone). Si vous avez acheté notre service de billet flexible, voir la Section 8.

Pour des demandes de modification à brève échéance, nous recommandons que vous contactiez directement la compagnie aérienne concernée.

#### **.6. Non présentation ou non participation au vol**

Vous nous autorisez par la présente à annuler en votre nom le vol non utilisé en cas de non présentation ou de non participation au vol et à demander en votre nom à la compagnie aérienne tout remboursement possible. Nous avons le droit et non l'obligation d'effectuer cette démarche et votre droit de demander directement le remboursement auprès de la compagnie aérienne demeure intact.

#### **.7. Compagnies aériennes à bas coût**

- 3.7.1.** Il vous sera clairement affiché au cours de la procédure de réservation si le vol applicable est opéré par une compagnie aérienne à bas coût. Les provisions spéciales suivantes s'appliquent pour les vols opérés par des compagnies aériennes à bas coût
- 3.7.2.** Lors de la médiation de services de voyage rendus par des compagnies aériennes à bas coût, nous pouvons agir en votre nom pour conclure le contrat entre vous et la compagnie aérienne à bas coût.
- 3.7.3.** Nous n'avons pas accès aux systèmes de réservation des compagnies aériennes à bas coût. Par conséquent, veuillez contacter directement la compagnie aérienne à bas prix concernée pour des questions relatives aux réservations, modifications ou à l'annulation de votre réservation. Si vous avez acheté notre service de billet flexible (voir Section 8), toutes les demandes de modification de réservation doivent être faites par le biais de notre service client comme indiqué dans la Section 8.1.4.
- 3.7.4.** Veuillez également noter que certaines compagnies aériennes à bas coût facturent des frais pour un enregistrement manuel à l'aéroport. Afin d'éviter ces frais, vous devez utiliser la possibilité d'enregistrement en ligne par le biais du site Web de la compagnie aérienne à bas coût concernée. Veuillez vous informer en temps opportun avant votre départ des possibilités et conditions d'enregistrement de votre compagnie aérienne.
- 3.7.5.** Les confirmations de réservation pour des vols à bas coût sont envoyées dès que la réservation a été confirmée par la compagnie aérienne à bas coût concernée. Vous pourrez recevoir deux confirmations de réservation, l'une de notre part et l'autre de la compagnie aérienne à bas coût concernée. Si vous avez reçu deux confirmations de réservation, veuillez utiliser la confirmation de réservation de la compagnie aérienne à bas coût pour l'enregistrement.

#### **4. Médiation des réservations d'hôtel**

Les services d'hôtel réservés par le biais du portail font l'objet d'une médiation par EAN.com L.P. (« Hotels.com »).

Toutes les demandes liées à la réservation et toute demande de modification ou d'annulation doivent donc être faites directement sur Hotels.com. Vous pouvez trouver les détails de contact pour Hotels.com ici :

**Numéro de téléphone :** 01 57 32 46 60

**Vous pouvez accéder aux conditions générales de Hotels.com sur leur site web.**

#### **5. Médiation de réservations de location de voiture**

Les services de location de voiture réservés par le biais du portail font l'objet d'une médiation par Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Toutes les demandes liées à la réservation et toute demande de modification ou d'annulation doivent donc être faites directement sur Rentalcars.com. Vous pouvez trouver les détails de contact pour Rentalcars.com ici :

**Pour les détails de contact locaux, veuillez consulter le site web de Rentalcars.**

**Vous pouvez accéder aux conditions générales de Rentalcars.com ici.**

#### **6. Provisions spéciales pour la médiation des réservations de services multiples**

Le portail offre la possibilité de mélanger plusieurs services individuels comme vous le souhaitez (par ex. vol + hôtel). Dans ce cas, vous nous donnez l'instruction d'agir comme intermédiaire pour la réservation de divers services de voyage auprès des différents fournisseurs. Les fournisseurs concernés vous seront clairement présentés pendant la procédure de réservation avant que la réservation ne soit terminée. Au cas où vous combinez des services individuels, aucun contrat de voyage n'est conclu entre vous et nous ; à la place, vous concluez plusieurs contrats pour la provision de services individuels avec chaque fournisseur séparé. Dans ce cas, nous opérons uniquement dans notre capacité d'intermédiaire par rapport à chaque service de voyage individuel.

#### **7. Informations sur le passeport, visa et provisions de santé**

- .1. Les exigences en matière de passeport, visa et/ou santé peuvent changer et vous devez donc vérifier auprès de l'autorité pertinente (ambassade, consulat, etc.) bien à l'avance du voyage. Il vous incombe d'être en possession d'un passeport valide et d'un visa, le cas échéant. Il est important de se souvenir d'inclure tous les points de correspondance dans votre itinéraire qui peuvent aussi nécessiter l'obtention d'un visa. Cela peut prendre du temps pour obtenir un visa, il vous est donc conseillé de vous y prendre bien à l'avance pour faire la demande. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les clients qui ne possèdent pas les documents corrects.
- .2. Chaque destination a ses propres exigences relatives aux formalités d'entrée, vaccinations, etc. qui peuvent aussi varier en fonction de la nationalité des passagers. Il vous incombe d'obtenir ces informations. Aucun incident survenant suite au manque de conformité à ces réglementations officielles ne sera considéré comme étant de notre responsabilité. Nous vous conseillons donc fortement de toujours vérifier les différentes formalités de la destination choisie ou des pays de correspondance, et les délais nécessaires pour entreprendre toutes les étapes liées.

## 8. Nos propres services

### .1. Billet flexible

- 8.1.1. S'il est acheté pendant la procédure de réservation, le billet flexible vous permet de modifier la date et/ou l'heure de votre réservation de vol dans les termes déterminés dans cette section. Lorsque nous fournissons notre service de billet flexible, nous ne faisons que la médiation du contrat de transport entre vous et la partie concernée. Comme le billet flexible est un service qui nous est propre (c'est-à-dire que vous ne pouvez pas utiliser notre service de billet flexible en contactant la compagnie aérienne directement), toutes les demandes de modification de réservation utilisant le service de billet flexible doivent être faites par le biais de notre service client (voir Section 8.1.4.1).
  - 8.1.2. Le billet flexible permet aux réservations de vols d'être modifiées dans les conditions suivantes :
    - Toutes les modifications de la réservation doivent être réalisées conformément à la Section 8.1.4 et au moins vingt-quatre heures avant l'horaire de départ initial.
    - Les modifications de réservation ne sont possible que pour la même compagnie aérienne, c'est-à-dire que la réservation d'un vol ne peut être modifiée que pour un vol opéré par la même compagnie aérienne que celle opérant le billet réservé à l'origine.
    - Les segments de vol doivent être utilisés dans le même ordre dans lequel ils ont été réservés à l'origine.
    - Aucun surclassement dans une cabine ou classe de réservation différente sur le même vol ne sera autorisé.
    - Une modification de réservation d'un billet pour ce que l'on appelle une « escale » (c'est-à-dire séjourner dans une ville de correspondance plus longtemps que la réservation originale) n'est pas autorisée.
    - Une modification d'origine et/ou de destination n'est pas possible, ni pour le vol aller, ni pour le vol retour.
    - Le billet flexible n'autorise aucun changement, ni correction de noms.
    - La réservation d'un itinéraire ne peut être modifiée qu'une fois. Une fois que la modification a été confirmée, le billet flexible a été utilisé.
    - En cas de modification d'une réservation, le voyage doit être effectué dans un délai d'un an suivant la date de la réservation originale. Le nouveau voyage ne pourra pas commencer moins de 24 heures après la demande de modification.
    - La réservation est non remboursable une fois que le service de billet flexible a été utilisé.
  - 8.1.3. Le billet flexible doit être réservé et payé pendant le processus de réservation et ne peut pas être ajouté ensuite.
  - 8.1.4. Si vous voulez modifier la réservation de votre billet, vous devez contacter le service client, par téléphone ou par email pendant les heures d'ouverture ordinaires. Avec la dernière option, vous devez utiliser le formulaire spécifique, qui se trouve sur notre site web dans la rubrique « **Contactez-nous - Service de billet flexible** ». S'il reste moins de 72 heures avant le départ, vous devez contacter notre service client par téléphone. Vous trouverez notre numéro de téléphone sur notre site Web dans la rubrique « Nous contacter ».
- Veuillez noter que nous communiquons en Anglais par email et par téléphone.
- 8.1.5. Une modification de réservation n'est réalisée qu'une fois que nous l'avons confirmée par email. Si vous ne recevez pas de confirmation, veuillez contacter notre service client.
  - 8.1.6. La modification de réservation de vols en utilisant le service billet flexible est soumise à la disponibilité. Si la modification souhaitée occasionne un billet plus cher, ou si la modification ne permet plus au passager d'être autorisé à bénéficier d'un prix spécial (par ex. pour un jeune enfant), vous devez régler les frais supplémentaires vous-même. Nous ne sommes pas responsables des effets que la modification de réservation peut avoir sur des services supplémentaires conclus directement avec la compagnie aérienne (comme la réservation de bagage supplémentaire ou de siège).
  - 8.1.7. Si vous annulez le vol, le prix du service de billet flexible ne sera pas remboursé.
  - 8.1.8. Si vous ne vous présentez pas pour un segment du voyage, l'option de modification de réservation par le biais du service billet flexible ne sera plus valide.

### .2. Protection annulation

- 8.2.1.** Une protection annulation doit être souscrite et payée au moment de la réservation du voyage. Cette protection entre en vigueur une fois la réservation effectuée et cesse d'être valide au début du voyage, calculée à partir de la date de départ de la réservation initiale. Tous les voyageurs concernés par la réservation doivent avoir souscrit une protection annulation pour que celle-ci puisse intervenir en cas d'annulation d'une réservation.
- 8.2.2.** L'annulation doit avoir lieu au moins deux heures avant le départ pour que la protection annulation soit applicable. La protection annulation perd sa validité après le début du voyage. Contactez directement les compagnies aériennes, les hôtels ou les sociétés de location de voitures pour toute demande d'annulation en dehors des horaires d'ouverture de nos lignes téléphoniques.
- 8.2.3.** En cas d'annulation d'un voyage sur présentation d'un certificat médical valide, le coût intégral de la réservation sera remboursé, à l'exception des frais de dossier s'élevant à 45 EUR par personne. En outre, nous ne rembourserons pas le coût de la protection annulation ni les frais, taxes ou assurances précédemment versés (hormis l'assurance voyage). Le montant maximal payable en cas d'annulation avec la protection annulation s'élève à 2500 EUR par personne et/ou 5000 EUR par voyage.

**8.2.4. Incidents remboursables**

Un remboursement sera effectué si vous n'êtes pas en mesure de participer à un voyage réservé consécutivement à l'un des incidents imprévus suivants :

- Maladie aiguë ou accident affectant un compagnon de voyage sur la même réservation ou un parent proche ou vous-même, avec fourniture d'un certificat médical et recommandation par un médecin impartial de ne pas effectuer le voyage prévu.
- Votre décès, ou le décès d'un parent proche ou d'un compagnon de voyage sur la même réservation.

Dans ce contexte, le terme « parent proche » désigne l'époux ou épouse de l'assuré, ses enfants, petits-enfants, frères et sœurs, parents, grands-parents ou beaux-parents, ou toute personne avec laquelle l'assuré vit en couple dans une relation analogue au mariage.

**8.2.5. L'assurance annulation ne comprend pas et ne couvre pas :**

- La rémunération pouvant être perçue d'autres sources, telles qu'une autre protection ou assurance annulation.
- Les séquelles d'accidents, maladies ou blessures dont vous aviez connaissance (ou qui vous ont été diagnostiquées) lors de la souscription de la protection annulation ;
- Les maladies chroniques, infections et maladies mentales, sauf si la personne assurée était complètement libre de tout symptôme au cours des six mois précédant la réservation du voyage. Si l'annulation est demandée en raison de ces symptômes, le diagnostic devra être confirmé par un spécialiste.
- Les maladies, accidents ou autres conséquences d'une grossesse ou d'une naissance ;
- Les complications dues à l'alcool ou à d'autres produits stupéfiants, sédatifs ou narcotiques ;
- Les coûts résultant d'un retard dans l'annulation des dispositions de voyage par l'assuré.
- L'annulation du but du voyage ;
- Les complications résultant de procédures et de traitements choisis personnellement (par exemple, chirurgie cosmétique) ;
- Toute disposition supplémentaire relative au voyage et non comprise dans la confirmation, par exemple, billets de cinéma et autres ;
- Phobie de voler / peur de voler.

**8.2.6. Que vous demandons-nous ?**

Le recours à la protection annulation est soumis à la fourniture d'un certificat médical valide. Celui-ci doit nous parvenir dans les cinq jours ouvrés suivant l'annulation. Le certificat médical doit être dressé par un médecin impartial fournissant le traitement médical et doit porter le nom, les coordonnées et le cachet du médecin. Une copie de la pièce d'identité du médecin doit être fournie si aucun cachet n'est disponible.

**8.2.7. Le certificat médical doit également comporter les informations suivantes :**

- Date de l'examen
- Résultats de l'examen
- Diagnostic
- Autres certificats et documents originaux pouvant être pertinents pour évaluer la demande
- L'indication qu'il s'agit d'une maladie aiguë empêchant le patient de voyager.

**Vous pouvez télécharger le certificat médical ici**

## **9. Frais et paiement**

## .1. Paiement

- 9.1.1.** Le paiement des services de voyage est traité par nos soins (en coopération avec notre (nos) prestataire(s) de service de paiement qui fournit (fournissent) la fonctionnalité de traitement de paiement, ou bien par le prestataire de service. Veuillez noter que nous pouvons devoir partager vos informations de paiement, comme des informations relatives à votre carte de crédit ou de débit, avec notre (nos) prestataire(s) de service de paiement afin d'être en mesure de traiter le paiement. Toutes les informations de paiement appartenant à nos clients sont codées dans un serveur sécurisé quand elles sont partagées avec notre (nos) prestataire(s) de service de paiement.
- 9.1.2.** En fonction des critères de réservation et des services ajoutés, le paiement peut être divisé en deux transactions séparées, une facture de notre part et une autre de la part du prestataire de service. Vous ne serez pas facturé plus que le prix total réel affiché sur notre site. Les mêmes mesures de sécurité sont appliquées.
- 9.1.3.** Afin que nous puissions traiter votre traitement, vous devez vous assurer que vous avez des fonds suffisants disponibles. En cas de problème survenant lié au traitement de votre paiement, nous réessaierons le traitement de votre paiement en coopération avec notre (nos) prestataire(s) de service de paiement. Si cela n'entraîne pas de retrait effectif des fonds auprès de vous, nous vous contacterons dès que possible pour vous donner des instructions relatives à d'autres moyens de paiement. Si nous ne recevons pas votre paiement malgré ces autres instructions, votre paiement en souffrance sera confié à une société de recouvrement de contentieux.

## .2. Utilisation frauduleuse de moyens de paiement

Si nous avons des raisons de suspecter qu'une fraude est commise, nous nous réservons le droit de refuser le traitement de ce paiement. Une preuve de la légitimité du paiement peut être demandée en cas de soupçon d'un délit de fraude. Tous les types de paiements frauduleux seront transmis à la police et à une agence de recouvrement de contentieux.

## 0. Réclamations

### 0.1. Les réclamations relatives à l'exécution des services de voyage

Tout problème, toute remarque ou réclamation relative à l'exécution réelle des services de voyage doit être adressé(e) directement au prestataire de service concerné (opérateur de voyage, compagnie aérienne, assureur, société de location de voiture, hôtel) avec lequel vous avez un contrat pour le service de voyage concerné. Veuillez également consulter la Section 11 pour vos droits conformément à la réglementation de l'UE.

### 0.2. Réclamations relatives à nos propres services

Les réclamations relatives à nos propres services sont traitées uniquement par écrit et doivent être envoyées dans un délai de deux mois après la date de fin de votre voyage par le biais du **formulaire de réclamation que vous trouverez ici**.

Le formulaire de réclamation doit être envoyé par le biais du courrier normal ou par email à l'adresse suivante :

**Adresse postale :** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Suède

**Adresse Email :** [customer.relations@etraveli.com](mailto:customer.relations@etraveli.com)

## 1. Droits du client conformément à la réglementation de l'UE

### 1.1. Vols annulés ou retardés

Si vous voyagez dans ou hors de l'UE, ou sur un transporteur de l'UE, vous pouvez avoir le droit de demander un remboursement pour des frais que vous pouvez réclamer directement auprès la compagnie aérienne au cas où votre vol est annulé, retardé ou que l'embarquement vous est refusé. **Pour avoir plus d'informations au sujet de la Réglementation CE 261/2004, veuillez cliquer ici.**

### 1.2. Responsabilité du transporteur

La réglementation CE (889/2002) concernant la responsabilité du transporteur aérien en cas d'accidents. **Vous trouverez la réglementation ici.**

## 2. Responsabilité

**2.1.** Vous acceptez que nous agissions comme intermédiaire entre vous et le prestataire de service. Nous ne serons en aucune circonstance tenus responsables quant aux services de voyage que vous avez réservés avec un ou plusieurs prestataires de service et nous n'acceptons aucune responsabilité pour les inexactitudes des informations affichées sur le portail qui nous ont été données par le prestataire de service respectif.

**2.2.** Si un prestataire de service n'est pas en mesure de fournir le service de voyage pour toute raison, y compris quand un prestataire de service fait faillite, nous ne pouvons agir comme intermédiaire et rembourser les paiements que lorsque nous



les avons déjà reçus de la part du prestataire de service applicable.

- 2.3.** En ce qui concerne nos propres services, nous sommes responsables des dommages dans les limites déterminées dans ces CG et dans la mesure autorisée par la loi. Nous ne serons responsables que pour les dommages directs réellement encourus, payés par vous ou dont vous avez souffert en raison d'un manque attribuable de nos obligations relatives à nos propres services, à hauteur d'un montant total du coût de votre réservation (pour un événement ou pour une série d'événements connectés).
- 2.4.** La limite de responsabilité déterminée dans la Section 12.3 s'applique aussi aux violations de devoir commises par des personnes pour la faute ou dont nous sommes responsables conformément aux provisions statutaires.

### **3. Loi applicable et résolution de litiges**

#### **3.1. Loi applicable**

La loi finlandaise, à l'exclusion de la loi uniforme substantive, en particulier la loi commerciale des NU sur la vente internationale de produits, s'applique exclusivement à ces CG et au contrat entre vous et nous.

En qualité de consommateur, vous bénéficierez des provisions obligatoires de la loi dans le pays dans lequel vous êtes résident. Rien dans ces CG, y compris cette Section 13.1 n'affecte vos droits de consommateur de vous fier à ces provisions obligatoires de la loi locale.

#### **3.2. Résolution de litige en ligne**

La Commission Européenne fournit une plate-forme pour la résolution de litiges en ligne (ODS) à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **4. Protection des données**

Nous prenons la protection de vos données personnelles très au sérieux. Vous pouvez trouver des informations détaillées relatives au recueil, au traitement et à l'utilisation de vos données personnelles dans notre **Politique sur la vie privée**.