Conditions générales de voyage

Conditions Generales

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 (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 :

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)
PL 720
00101 HELSINKI-FINLAND

E-mail : customerservice@Gotogate.support
Téléphone : +33 183 790 009

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**
10. **RÉCLAMATIONS**
11. **DROITS DU CLIENT CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION DE L'UE**
12. **RESPONSABILITÉ**
13. **LOI APPLICABLE ET RÉSOLUTION DE LITIGES**
14. **PROTECTION DES DONNÉES**
15. **OPTIONS DE CLASSEMENT ET DE TRI DU PORTAIL**

ANNEXE 1 – FRAIS D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

1. PORTÉE DES SERVICES

1.1. Médiation des services de voyage

1.1.1. Pour les services vol, hôtel, assurance, train et location de voitures proposés sur le Portail (collectivement dénommés « Services de voyage »), nous fournissons exclusivement des services de médiateur et n'agissons qu'en notre qualité d'intermédiaire entre vous et un Prestataire de services (par la suite, nos services de médiation de voyage sont dénommés « Services de médiation »). À ces fins, 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 (dénommés dans ce qui suit « prestataire de service » ou « compagnie aérienne » selon le cas applicable).

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 assurer des Services de médiation et à agir comme médiateur 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.

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.

1.2. Nos propres services

Outre nos services de médiation tels qu'indiqués 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 établissez 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 les présentes 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.

1.3. Conditions contractuelles applicables

1.3.1. Les présentes CG couvrent les Services de médiation conformément à la Section 1.1 ainsi que pour nos propres services conformément à la Section 1.2.

1.3.2. En ce qui concerne le contrat de services de voyage entre vous et un prestataire (auquel nous ne sommes pas affiliés), les conditions générales du prestataire concerné s' appliqueront (ci-après dénommées « Conditions du prestataire »). Lesdites Conditions du prestataire vous seront exposées par nos soins et/ou par le Prestataire de services pendant le processus de réservation. Vous pouvez également les réclamez directement auprès du Fournisseur de service qui les mettra à votre disposition. Les Conditions

générales du prestataire de service pouvant 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

2.1. 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.

2.2. 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 DES VOLS

3.1. 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 ou chat 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. Le prix du vol et la disponibilité des places sont directement renseignés dans le Portail par la compagnie aérienne concernée. Si la compagnie aérienne apporte des modifications échappant à notre contrôle (par ex. des modifications de tarif, de

disponibilité des places ou autres) et survenant après le dépôt de la demande de réservation, mais avant que le contrat avec la compagnie aérienne ait pris un caractère obligatoire (comme indiqué dans la section 3.1.2 ci-dessus), le contrat n'entrera pas en vigueur et votre paiement sera remboursé dans sa totalité. Nous pourrons vous contacter et vous proposer d'accepter le prix modifié pendant les horaires d'ouverture ordinaires et au plus tard 24 heures après que nous ayons eu connaissance de la modification de tarif ou le premier jour de la semaine suivant cette période de 24 heures.

3.2. 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. Dans le cadre de la médiation de services de voyages proposés par des compagnies aériennes, nous n’avons aucune garantie d’accès au système de réservation de la compagnie. Lorsque tel est le cas, nous pouvons agir en votre nom et conclure le contrat entre vous et la compagnie aérienne. Nous pourrons également être amenés à vous demander de contacter directement la compagnie aérienne concernée pour toutes les questions relatives aux réservations, aux modifications ou aux annulations de réservations. Si vous avez acheté notre service de billet modifiable (voir Section 8), toutes les demandes de modification de réservation doivent cependant être effectuées via notre service client comme défini dans la Section 8.1.4. Il se peut que vous receviez deux confirmations pour votre réservation - une de notre part et une de la compagnie aérienne concernée. Si vous avez reçu deux confirmations de réservation, veuillez utiliser la confirmation de réservation de la compagnie aérienne pour l’enregistrement.

3.2.4. 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 3.2.4. 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.

3.3. 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)

3.4. 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.

En cas de modification d’horaire par la compagnie aérienne, nous ne facturerons pas de frais pour modifier votre réservation selon l’option proposée par la compagnie aérienne. En cas d’annulation par la compagnie aérienne, nous ne facturerons pas de frais pour votre demande de remboursement suite à cette annulation. Veuillez lire la section 9.3 pour plus d’informations sur les remboursements.

En cas de modification d’horaire ou d’annulation par la compagnie aérienne, et si vous nous demandez de trouver une autre option de vol que celle déjà proposée par la compagnie aérienne, nous vous proposons de traiter la demande en votre nom si les

conditions de la compagnie aérienne le permettent. Pour consulter la liste de nos frais, cliquez ici.

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. Nous vous conseillons vivement de vous tenir informé et de contacter votre compagnie aérienne au moins 72 heures avant le départ prévu du vol pour vous assurer que le vol (et tous les vols de correspondance) sont assurés comme prévu. Nous n'avons aucun contrôle sur les modifications d'horaires de la compagnie aérienne et n'acceptons aucune responsabilité pour les frais qui pourraient être occasionnés par ces modifications.

3.5. Modifications et annulations que vous demandez

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 et frais supplémentaires pour de tels services. Pour consulter la liste de nos frais, cliquez ici.

Si le titre de transport aérien n’a pas donné lieu à transport, Vous pouvez vous faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif de l’Utilisateur dans les conditions de la règlementation applicable en la matière. La demande de remboursement de l'Utilisateur peut être déposée en ligne en adressant un mail à l'adresse suivante: Contact

Lorsque la demande n'est pas déposée en ligne, des frais de traitement pourront être facturés à l’Utilisateur dans la limite de 20% de la somme remboursée à l'Utilisateur à ce titre. En tout état de cause, l'Utilisateur ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions tarifaires spécifiques ou aux conditions générales des fournisseurs de voyage.

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.

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

3.5.4. Si vous avez acheté notre propre service de Billet flexible, reportez-vous à la section 8.1 pour suivre les éventuelles modifications de date et/ou d'heure de votre réservation de vol.

3.5.5. Si vous avez souscrit à notre propre service Garantie annulation, reportez-vous à la section 8.3 pour l'annulation de votre (vos) billet(s) d'avion et pour obtenir votre remboursement.

3.5.6. Si vous avez souscrit à notre propre service Annulation pour tout motif, reportez-vous à la section 8.4 pour l'annulation de votre (vos) billet(s) d'avion et pour obtenir votre remboursement.

3.6. Non présentation ou non participation au vol

Si vous ne vous présentez pas sur votre vol ou n'effectuez pas votre vol, vous nous autorisez par la présente à demander en votre nom tout remboursement éventuel auprès de la compagnie aérienne. Nous sommes autorisés mais en aucune façon tenus d'effectuer cette démarche et le droit que vous avez de demander les remboursements non réclamés directement auprès de la compagnie aérienne reste inchangé.

Si nous obtenons un remboursement en votre nom, nous déduirons nos frais du montant obtenu. Pour consulter la liste de nos frais, cliquez ici. . Nous conserverons tous les remboursements obtenus en votre nom, moins nos frais, pendant une période de 12 mois suivant la date du vol et vous pourrez demander le transfert de ce montant, après déduction de nos frais, à tout moment avant l'expiration de cette période de 12 mois en contactant notre service client.

3.7. Processus de vérification d'identité effectué par la compagnie aérienne

Certaines compagnies aériennes peuvent exiger une vérification de votre identité avant le départ, ce qui est indépendant de notre volonté en tant qu'intermédiaire fournissant des billets d'avion. Ce processus de vérification, le cas échéant, est effectué par la compagnie aérienne après la réservation et peut occasionner des frais supplémentaires mineurs (généralement inférieurs à 1 EUR).

De plus, si vous choisissez de ne pas effectuer la procédure de vérification en ligne avant votre départ, comme le demande la compagnie aérienne, et que vous choisissez de l'effectuer

à l'aéroport, sachez que cela peut occasionner des frais supplémentaires. Ces frais sont conformes aux politiques de la compagnie aérienne. Ils ont facturés directement par la compagnie aérienne et nous ne pouvons pas les rembourser.

Tous les frais associés au processus de vérification sont déterminés et imposés par la compagnie aérienne. En tant qu'intermédiaire, nous n'avons aucune autorité ou responsabilité quant à ce processus. Avant d'effectuer toute réservation, nous vous recommandons de consulter les conditions générales de la compagnie aérienne concernée relatives aux frais associés.

Si un processus de vérification est requis par la compagnie aérienne avec laquelle vous avez choisi de voyager, vous en serez informé(e) pendant le processus de réservation. Veuillez examiner les informations avec attention avant de procéder au paiement afin de ne manquer aucune information relative aux exigences et aux éventuels frais supplémentaires associés au processus de vérification.

4. **MÉDIATION DES RÉSERVATIONS D'HÔTEL**

Les nuits d'hôtel réservées via le Portail sont gérées par Booking.com.

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

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

5. **MÉDIATION DES RÉSERVATIONS DE VOITURE DE LOCATION**

Les services de location de voiture réservés par le biais du Portail font l'objet d'une médiation par Booking.com Transport 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 souhaite. 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

7.1. 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.

7.2. 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

8.1. 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 sans payer nos frais de modification ni les frais de modification de la compagnie aérienne. 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).

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.
- Dans le cadre du Billet Flexible vous ne pouvez modifier votre billet qu'une seule fois, soit sur une partie de la réservation, soit sur l'ensemble de la réservation couverte par le Billet Flexible. Une fois que la modification a été confirmée, le billet flexible a été utilisé.

  Le nouveau voyage ne pourra pas commencer moins de 24 heures après la demande de modification.

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. Voir « Nous contacter ».

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 somme 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. Les bébés (enfants de moins de 2 ans) sont inclus dans le Billet flexible de l' adulte responsable voyageant avec le bébé. Le bébé est inclus dans toute modification de réservation de vol dans le cadre du Billet flexible effectué par l'adulte.

8.2. Garantie Correspondance autonome

8.2.1. Si notre service assistance Garantie correspondance, tel que décrit dans la présente section 8.2 (ci-après dénommée « **Garantie d'autotransfert** ») est inclus dans votre réservation, cela sera clairement indiqué lors du processus de réservation et sur votre confirmation de réservation. Si votre réservation comprend également d'autres correspondances de vol, veuillez noter que la garantie d'autotransfert ne s'applique qu'à la partie de votre réservation signalée par la mention « autotransfert ».

8.2.2. À l'exception des exclusions ci-dessous, la Garantie Correspondance autonome s' applique dans les cas suivants (chacun de ces cas étant dénommé « Changement » ci-après) :

- si votre vol ou l'un de vos vols est modifié ou annulé par la compagnie aérienne concernée, vous faisant rater votre correspondance vers votre destination ;
- si vous ratez une correspondance à cause du retard ou de la perte de vos bagages, pour une raison échappant à votre contrôle raisonnable et
- si vous ratez une correspondance à cause de processus de douane ou d' immigration échappant à votre contrôle raisonnable.

8.2.3. La Garantie Correspondance autonome ne s'applique pas :

- si le Changement n'affecte que le(s) vols(s) figurant sur le même billet (émis comme un seul billet électronique/dossier passager). La compagnie aérienne assurant le(s) vol(s) est responsable du(des) Changements de vol ainsi que de tout problème résultant d'un tel changement (si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions, vous pouvez contacter directement la compagnie aérienne concernée) ;
- si le Changement de vol imputable à une situation de force majeure, à savoir des circonstances échappant au contrôle raisonnable des compagnies aériennes incluant notamment (sans s'y limiter) l'instabilité politique, les conditions météorologiques extrêmes, les risques de sûreté et de sécurité, les grèves, les restrictions majeures dans l'exploitation aéroportuaire et/ou la faillite/l' insolvabilité de la compagnie aérienne ;
- pour toute action (ou absence d'action) raisonnablement sous votre contrôle, y compris notamment si vous ratez un vol parce que (i) vous n'avez pas de visa approprié, de documents de voyage ou tout autre document requis pour votre

voyage ; ou (ii) si vous enfreignez les règles et restrictions des compagnies aériennes ; ou

- • si vous voyagez avec un bagage enregistré malgré le fait que vous ayez réservé un vol avec Correspondance autonome où il est précisé « pas de bagage enregistré », c'est-à-dire un vol avec Correspondance autonome avec une correspondance courte ; ou
- si vous avez modifié votre réservation sans notre approbation préalable.

8.2.4. Si vous souhaitez utiliser la Garantie autotransfert, vous devez nous en informer dès que vous avez connaissance d'un changement. Voir ici pour accéder aux coordonnées.

8.2.5. Assistance à la Garantie Correspondance autonome – autre(s) vol(s) ou remboursement.

Après avoir été informés du Changement, nous vous proposerons de choisir parmi les options suivantes :

a) autre(s) vol(s) vers votre destination finale à nos frais (nous vous communiquerons les précisions relatives au(x) vol(s) que nous vous proposons) ;

b) un remboursement du prix que vous avez payé pour le vol non réalisé au moment de votre réservation ; ou

c) un ou des vols pour revenir à votre départ initial à nos frais (nous vous communiquerons les précisions relatives au(x) vol(s) que nous vous proposons).

8.2.6. Votre acceptation de l'assistance proposée

Vous devez répondre et indiquer votre choix dans les meilleurs délais après avoir reçu plus amples informations de notre part quant aux options proposées dans la sous-section 5 (a)-(c) ci-dessus.

8.2.7. Indemnisations supplémentaires

Outre vos droits détaillés dans cette section 8.2, la Garantie Correspondance autonome vous donne droit à ce qui suit :

- **Hébergement** – Si un Changement se produit avec un préavis très court vous laissant sans hébergement pour la nuit (22h00-08h00), nous prendrons à notre charge vos frais d'hébergement pour une ou plusieurs nuits. L'indemnisation est limitée à un total de 100 USD par passager couvert par la Garantie Correspondance autonome. Toute indemnisation d'hébergement que vous recevrez de la part de la compagnie aérienne sera déduite du remboursement consenti au titre de la Garantie Correspondance autonome.
- **Repas et boissons** (non alcoolisées) – Si un Changement entraîne un retard de plus de 4 heures sur votre (vos) vol(s), nous prendrons à notre charge le coût du

repas et des boissons non alcoolisées à concurrence de 12 USD par passager couvert au titre de la Garantie autotransfert. Toute indemnisation de restauration (repas et boissons) que vous recevrez de la part de la compagnie aérienne sera déduite du remboursement consenti au titre de la Garantie autotransfert.

Remarque : vous devrez régler vous-même les dépenses et nous faire parvenir le(s) reçu (s) correspondant à celles-ci.

8.3. Garantie annulation

8.3.1. Si la Garantie annulation est achetée pendant la procédure de réservation, vous pouvez, pour quelque raison que ce soit, nous contacter après la réservation de vos vols pour annuler vos vols et recevoir à la place un bon électronique équivalent à 90 % du prix du vol. Vous pourrez ensuite utiliser ce bon pour effectuer une nouvelle réservation sur le Portail. Les conditions de la présente section 8.3 s'appliquent à notre propre service "Garantie annulation", alors que nous agissons en notre qualité d'intermédiaire entre vous et la compagnie aérienne. Dans la mesure où la Garantie annulation relève de notre propre service (c'est-à-dire que vous ne pouvez pas utiliser la Garantie annulation en contactant directement la compagnie aérienne), toutes les demandes au titre de la Garantie annulation doivent être effectuées par l'intermédiaire de notre service clients (voir la section 83.5). Nous ne facturons pas de frais administratifs en cas d'annulation volontaire dans le cadre de la Garantie annulation ou en cas de nouvelle réservation avec un bon d'échange sur notre Portail.

8.3.2. Les dispositions suivantes s'appliquent en cas d'utilisation de la Garantie annulation :

- Toute annulation doit être réalisée conformément à la section 8.3.5 et doit nous parvenir au plus tard 24 heures avant l'heure de départ initiale.
- La valeur du bon correspond à 90 % de la valeur du billet d'avion annulé, taxes et frais de la compagnie aérienne compris, mais à l'exclusion des coûts de la Garantie annulation et de tout service supplémentaire (par exemple, bagages supplémentaires, sièges, etc.). Si la réservation a déjà fait l'objet de modifications qui ont entraîné une augmentation du prix du billet d'avion (par exemple, modification volontaire de la date, changement de nom, bagages supplémentaires, etc.), la valeur du bon est calculée sur la base du billet d'avion d'origine uniquement. Lorsque vous utilisez la Garantie annulation, la valeur du bon ne peut jamais dépasser 2500 EUR par personne ou 5000 EUR par réservation, quelle que soit la valeur des billets d'avion.
- Vous avez le droit d'annuler votre billet d'avion et de recevoir un bon d'échange pour quelque raison que ce soit, sous réserve toutefois de respecter les présentes

conditions. Il est également possible de solliciter l'annulation d'un passager individuel de la réservation. Dans ce cas, la valeur du bon est calculée au prorata du nombre de passagers qui annulent. L'annulation peut être effectuée pour la totalité du voyage uniquement.

- Le bon ne peut être utilisé que sur notre Portail et conformément aux instructions jointes à votre bon. Il n'est pas possible de combiner ce bon avec d'autres bons, avec des remboursements en espèces ou avec des promotions et il ne peut pas être utilisé si l'on accède au Portail par le biais de sites de comparaison de prix.
- Vous ne pourrez utiliser votre bon qu'une seule fois. Tout montant du bon non utilisé sera ensuite considéré comme perdu.
- Le bon est valable pendant une durée de 12 mois à compter de la date à laquelle vous recevez notre notification de mise à disposition du bon, à savoir dans les 7 jours ouvrables suivant la confirmation de votre demande d'annulation. À l'expiration de la période de validité, le bon perdra sa valeur et vous ne pourrez prétendre à aucune autre indemnisation.
- Un bon de Garantie annulation ne peut être utilisé que pour la réservation de vols et non pour d'autres services mis à disposition sur le Portail (tels que les hôtels ou les voitures de location).

8.3.3. En utilisant la Garantie annulation pour annuler votre réservation / billet d'avion, vous et vos compagnons de voyage renoncez à tout droit sur les documents de voyage que nous avons transmis à la compagnie aérienne. Lorsque vous achetez le service de Garantie annulation, vous acceptez que, suite à votre demande d'annulation, nous acquérons automatiquement tous les droits sur le billet d'avion et la réservation et le droit d'utiliser ces droits vis-à-vis de la compagnie aérienne.

8.3.4. La Garantie annulation ne peut pas être utilisée si la compagnie aérienne n'est pas en mesure de fournir le service de voyage après avoir été déclaré en faillite ou après avoir suspendu ou fermé son activité (dans ce cas, le coût du service de Garantie annulation n'est pas remboursé).

8.3.5. Si vous souhaitez utiliser la Garantie annulation, vous devez contacter notre service clients. Notre numéro de téléphone et d'autres moyens de contact sont disponibles sur le Portail. Veuillez noter que nous prenons en charge tous les clients à tour de rôle.

8.3.6. La garantie d'annulation ne s'applique pas si vous contactez la compagnie aérienne pour modifier votre billet d'avion et demander une annulation.

8.4. Annulation pour tout motif

8.4.1. Selon les conditions de la présente section 8.4, si et lorsque vous achetez notre option « Annulation pour tout motif » (ci-après dénommée « Annulation pour tout motif ») au moment de réserver votre/vos billet(s) d'avion, vous aurez la possibilité, le cas échéant, d'annuler votre/vos billet(s) d'avion quel que soit le motif et d'être remboursé(e) du montant de votre réservation initiale. En achetant l'option « Annulation pour tout motif » vous confirmez accepter et vous engager à respecter chacune des conditions prévues dans la présente section 8.4. Si vous n'acceptez pas l' une des conditions de cette section 8.4 et refusez de vous y conformer, vous ne pouvez être autorisé(e) à acheter, accéder ou utiliser de quelque autre manière que ce soit l' option « Annulation pour tout motif » que nous proposons. L'option « Annulation pour tout motif » que vous avez achetée est non cessible et non transférable et ne peut être utilisée pour aucun autre billet d'avion que ceux achetés au moment de l'achat de l' option « Annulation pour tout motif » et dans le cadre de la même transaction. Toutes les demandes, y compris les demandes d'annulation déposées en vertu de l'option « Annulation pour tout motif », doivent être faites conformément à la section 8.4.2. et directement auprès de nous et NON auprès de la compagnie aérienne.

8.4.2. Les conditions qui s'appliquent lorsque vous décidez d'utiliser l'option « Annulation pour tout motif » que vous avez achetée sont les suivantes :

- Toutes les annulations demandées dans le cadre de l'option Annulation pour tout motif » doivent nous parvenir au plus tard vingt-quatre (24) heures avant l'heure de départ initialement prévue et avant tout enregistrement de toute partie de votre /vos billet(s) d'avion auprès de la compagnie aérienne. L'option « Annulation pour tout motif » sera considérée comme caduque au-delà du délai des vingt-quatre (24) dernières heures avant votre départ initialement prévu ou après tout enregistrement du ou des billets d'avion auprès de la compagnie aérienne. Après expiration de votre option « Annulation pour tout motif », toute autre modification ou annulation effectuée sur votre ou vos billet(s) d'avion acheté(s) sera soumise au règlement tarifaire imposé par la compagnie aérienne pour votre ou vos billet(s).
- Pour annuler votre vol et activer votre option « Annulation pour tout motif », vous devez contacter notre service clients par téléphone ou par chat (reportez-vous à la section « Nous contacter » sur notre site Internet).
- L'annulation ne peut pas être effectuée sur une partie du voyage seulement. L' annulation effectuée dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif » ne peut être utilisée que pour l'ensemble des passagers et des billets d'avion de la

réservation effectuée avec l'option « Annulation pour tout motif ». Cela signifie que si vous annulez un vol de votre réservation, tous les vols de cette réservation seront automatiquement annulés pour l'ensemble des passagers.

- Si l'annulation est effectuée conformément à la présente section 8.4., vous obtiendrez le remboursement du paiement qui nous a été versé pour votre réservation originale et pour l'ensemble des voyageurs, déduction faite du coût de l'option « Annulation pour tout motif ». En outre, quel que soit le montant total du paiement initialement réglé pour la réservation, tout remboursement au titre de l'option« Annulation pour tout motif » est limité à un montant total de 2 500 EUR par personne.
- L'option « Annulation pour tout motif » ne s'appliquera qu'au(x) billet(s) d'avion acheté(s) dans le cadre de la même opération de réservation que l'option « Annulation pour tout motif ». Si vous avez ajouté des produits, tels que des bagages supplémentaires ou des réservations de sièges, après avoir effectué votre réservation initiale, le coût de ces produits ajoutés ne sera pas remboursable dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif » attachée à la réservation initiale.
- Si vous remplissez les conditions requises pour percevoir un remboursement dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », votre remboursement sera traité en utilisant la même méthode de paiement que celle que vous avez utilisée pour payer la réservation. Le paiement du remboursement sera initié dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception de la demande d'annulation de votre ou vos billet(s) d'avion.

8.4.3. En faisant valoir vos droits conférés par l'option « Annulation pour tout motif » et annuler votre ou vos billet(s) d'avion, vous-même et les autres passagers (le cas échéant) renoncez à tout droit à un remboursement direct de la part de la compagnie aérienne. En outre, en faisant valoir vos droits au remboursement dans le cadre de l' option « Annulation pour tout motif », vous nous cédez automatiquement vos droits à tout remboursement de votre ou vos billet(s) d'avion directement de la part de la compagnie aérienne.

8.4.4. L'option « Annulation pour tout motif » ne s'applique pas et ne peut être utilisée dans les circonstances suivantes :

a. Si, avant votre demande d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », vous avez annulé ou modifié de quelque manière que ce soit le ou les vol(s) auprès de la compagnie aérienne ;

b. Si, avant votre demande d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », le ou les vol(s) ont été annulés par la compagnie aérienne en raison d'un cas de force majeure. La force majeure est définie aux termes des présentes comme toute catastrophe imprévisible et inévitable qui interrompt le cours normal des événements prévus et empêche la compagnie aérienne de remplir ses obligations, y compris, sans limitation, toutes les catastrophes naturelles et d'origine humaine (par exemple, instabilité politique, conditions météorologiques extrêmes, risques lié à la cybersécurité, grèves, restriction importante de l'exploitation de l'aéroport, épidémies et pandémies) ;

c. Si, avant votre demande d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », le ou les vol(s) ont été annulé(s) par la compagnie aérienne pour d'autres raisons que celles énoncées au point b) ci-dessus, et que la compagnie aérienne n'a pas fait basculer le(s) vol(s) vers un autre vol ou confirmé le remboursement et/ou vous a adressé directement un remboursement ;

d. Si, avant votre demande d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », vous vous êtes déjà enregistré(e) auprès de la compagnie aérienne sur l'un de vos vols prévus ;

e. Si vous n'avez pas exercé votre option d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif » au minimum vingt-quatre (24) heures avant l' heure de départ initialement prévue de votre vol ; ou

f. Si, avant votre demande d'annulation dans le cadre de l'option « Annulation pour tout motif », la compagnie aérienne a déclaré faillite et/ou a suspendu ou arrêté définitivement son activité et ses prestations de voyage d'une quelconque façon et n'est plus en mesure d'assurer le(s) vol(s) acheté(s) et les autres prestations de voyage éventuelles.

8.4.5. Le coût de l'option « Annulation pour tout motif » n'est pas remboursable, sauf dans le cadre de l'un des scénarios décrits à la section 8.4.4. c) ou f), auquel cas vous pourrez être remboursé(e) du coût de l'option « Annulation pour tout motif » uniquement.

8.4.6. Les modalités de l'option « Annulation pour tout motif » ne constituent en aucun cas une offre de police ou de couverture d'assurance et ne constituent pas une police ou une couverture d'assurance selon la définition étendue d'un contrat d'assurance et ne doivent pas être interprétées à tort comme telles.

9. FRAIS ET PAIEMENT

9.1. Paiement

9.1.1. Le paiement des services de voyage est traité par nos soins ou par des affiliés faisant partie de notre groupe d'entreprises (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. 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. Dans certains cas, les prix et frais des prestataires de services peuvent être indiqués dans une devise autre que celle utilisée sur le Portail. Nous fournissons alors une estimation du tarif, exprimée dans la devise utilisée par défaut sur le Portail. Lorsque vous effectuez une réservation par carte de crédit, il se peut que le montant facturé par le prestataire de services soit légèrement différent du fait des fluctuations du taux de change, de la conversion et des éventuels frais imposés par l'émetteur de la carte. Si ce qui précède s'applique à votre réservation, vous en serez informé pendant la procédure de réservation.

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.

9.2. 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 signalés à la police.

9.3. Remboursements

9.3.1. Les remboursements sont traités conformément aux conditions générales ou aux politiques du Prestataire de services. Si vous pouvez prétendre à un remboursement, celui-ci sera effectué selon la même méthode que celle utilisée lors du règlement de la

réservation. Veuillez noter que les tarifs aériens contiennent différents éléments et que certains ne sont pas remboursables. Ainsi, même si vous pouvez prétendre à un remboursement conformément aux conditions générales ou aux politiques du prestataire de services, il se peut que le montant remboursé ne corresponde pas exactement au prix total payé pour votre réservation.

9.3.2. Tous les remboursements sont payés par le prestataire de service concerné et, agissant en tant qu'intermédiaire, nous n'avons aucune influence sur les délais de traitement du prestataire de service.

9.3.3. En notre qualité d'intermédiaire, nous ne pourrons procéder au remboursement du paiement que lorsquenous aurons reçu ce montant de la part du prestataire de service concerné.

9.3.4. Le prix total de votre réservation inclura le prix du ou des services de voyage, les produits complémentaires et nos frais de service. Tous les produits ajoutés par le prestataire de services ne peuvent être remboursés que dans la mesure où nous avons nous-mêmes été remboursés des montants concernés par le prestataire de services. Nos propres produits complémentaires ne sont généralement pas remboursables, sauf si leur non-utilisation est imputable à une faute de notre part.

10. RÉCLAMATIONS

10.1. 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.

10.2. Réclamations relatives à nos propres services

Pour toute réclamation relative à nos propres services, veuillez contacter notre service clientèle ici.

10.3. Médiation Tourisme et Voyage

Si vous avez soumis une réclamation auprès de notre Service Client, mais que notre réponse ne vous satisfait pas : vous pouvez contacter la Médiation Tourisme et Voyage sur leur site www.mtv.travel ou par voie postale MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823 Paris cedex 17.

11. DROITS DU CLIENT CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION DE L'UE

11.1. 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.

11.2. Responsabilité du transporteur

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

12. RESPONSABILITÉ

12.1. Vous acceptez que nous agissions comme intermédiaire entre vous et le prestataire de service. Nous ne pourrons en aucun cas tenus responsables des Services de voyage que vous avez réservés auprès d'un ou plusieurs Prestataires de services.

12.2. Si un prestataire de service n'est pas en mesure de fournir le service de voyage pour toute raison, incluant, sans s'y limiter, du fait d'événements extraordinaires ou de circonstances échappant au contrôle du prestataire de service (force majeure) ou si 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.

12.3. En ce qui concerne nos propres services, nous sommes responsables des dommages dans les limites déterminées dans les présentes conditions générales et pour autant que cette limitation soit autorisée par la législation en vigueur. À moins que vous n'ayez subi un préjudice personnel occasionné par nos services ou en cas de négligence grave de notre part, nous ne pourrons être tenus responsables que des dommages directs réellement subis, payés ou encourus par vous en raison d'un manquement à nos obligations dans l'exécution de nos propres services.

13. LOI APPLICABLE ET RÉSOLUTION DE LITIGES

13.1. Loi applicable

La loi finlandaise s'applique à ces Conditions Générales et au contrat conclu entre vous et nous, à l'exclusion de toute autre loi.

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.

13.2. 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/

14. 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.

15. OPTIONS DE CLASSEMENT ET DE TRI DU PORTAIL

Pour que vos résultats de recherche soient aussi pertinents que possible, nous utilisons des algorithmes complexes permettant de classer les alternatives de vol et de déterminer l'ordre d' affichage sur notre Portail. Lorsque vous vos résultats de recherche s'affichent, ils sont triés par défaut selon le critère « Recommandés » défini par le prix le plus bas, la durée de vol la plus courte et la combinaison de ces deux critères (meilleur rapport qualité-prix), ainsi que la durée de séjour la plus longue (départ le plus tôt possible et retour le plus tard possible). Ce tri est également influencé par la compensation que nous percevons éventuellement de la part de la compagnie aérienne (le cas échéant).

Sur la page des résultats de la recherche, vous pouvez décider de la façon dont les résultats sont triés et/ou filtrer les résultats de la recherche pour afficher uniquement vos préférences.Nous offrons également la possibilité de classer rapidement les résultats de recherche selon les éléments suivants :

- Le moins cher – le tarif le moins cher
- Le plus court – la durée de voyage la plus courte
- Campagne – toute campagne en cours avec la ou les compagnies aériennes, dans le cadre de laquelle nous pouvons percevoir une compensation de la part de la compagnie aérienne. Si aucune campagne n'est actuellement active, les résultats de recherche dans cette catégorie seront classés selon le tarif le moins cher.

ANNEXE 1 – FRAIS D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

	15 EUR par passager Pour toute demande de recherche d'une option de vol autre que celle déjà proposée par la compagnie aérienne, en cas de modification d' horaire ou d'annulation par la compagnie aérienne (voir section 3.4).

Frais de service	**40 EUR par passager** Pour toute modification ou annulation à votre demande, ainsi que pour toute assistance manuelle telle qu’une modification de réservation ou l’ajout de passagers (voir section 3.5).
	65 EUR par passager S’applique uniquement aux demandes de remboursement déposées après la date de départ initiale en cas de non-comparution ou de non-présentation du vol (voir section 3.6). **Tous les prix s’entendent TVA incluse*

Veuillez noter que tout changement et/ou remboursement est soumis aux conditions des compagnies aériennes et aux règles tarifaires des compagnies aériennes. Des frais supplémentaires peuvent être ajoutés par les compagnies aériennes. En tant qu’intermédiaire, nous n’avons aucune influence sur ces frais.

Si la modification souhaitée donne lieu à un billet plus onéreux ou si du fait de cette modification, le voyageur ne peut plus prétendre à un tarif spécial, vous devrez prendre à votre charge cette différence de coût.

Dernières mises à jour: 2024-01-17