

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 (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.

Si vous achetez un voyage à forfait couvert par la loi relative aux voyages à forfait (2018: 1217), seuls l'Annexe 1 et le Chapitre 8 des présentes Conditions générales s'appliquent (ce dernier uniquement si un ou plusieurs de nos propres services sont inclus dans votre voyage à forfait).

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 RÉOLUTION DE LITIGES
14. PROTECTION DES DONNÉES

ANNEXE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES VOYAGES À FORFAIT

ANNEXE 2 – FRAIS D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

1. PORTÉE DES SERVICES

1.1. Médiation des services de voyage

1.1.1. Pour les services de vol, hôtel, assurance, train et location de voiture proposés sur le portail (collectivement nommés les « services de voyage »), nous agissons exclusivement dans notre capacité d'intermédiaire. 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 (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.

1.2. 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.

1.3. 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

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 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 pourrions 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

Veillez 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)

Veillez 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.

Si vous souhaitez demander un remboursement suite à une modification ou à une annulation, nous proposons, dans le cadre d'un service supplémentaire, de gérer la demande en votre nom, sous réserve que les conditions de la

compagnie aérienne l'autorisent. **Pour consulter la liste de nos frais, cliquez ici.**

Si vous n'avez pas acheté notre Suite de service au moment de votre réservation, vous pourrez l'acheter au moment où vous sollicitez notre aide.

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 réglementation 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 (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.

3.6. Vol non assuré

Vous nous autorisez par la présente à annuler en votre nom le vol non effectué au cas où ce vol n'aurait pas été assuré et à demander en votre nom tout remboursement possible auprès de la compagnie aérienne. 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. **Pour consulter la liste de nos frais, cliquez ici.**

4. MÉDIATION DES VOLS

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 : +44 (0)20 3788 4352

Vous pouvez accéder aux conditions générales de Hotels.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 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. 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.
- 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 pendant les heures d'ouverture ordinaires. **Vous trouverez nos coordonnées sur notre site Web dans la rubrique "Nous contacter".**

Veillez 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.

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 Correspondance autonome** ») est inclus dans votre réservation, cela sera clairement indiqué lors du processus de réservation et sur votre confirmation de réservation.

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) vol(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. Tenez-nous informés dans les plus brefs délais.

Si vous souhaitez utiliser la Garantie Correspondance autonome, vous devez nous en informer par téléphone dès que vous avez connaissance d'un changement. Reportez-vous au préambule pour obtenir les coordonnées. Si vous ne nous en informez pas dans les plus brefs délais, vous ne pourrez pas utiliser la Garantie Correspondance autonome.

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).

Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous proposer un (des) vol(s) raisonnable(s) vers votre destination finale, nous pouvons vous diriger vers d'autres aéroports. Dans ce cas, nous prendrons à notre charge vos frais de transport vers l'autre aéroport.

Si le départ original du vol concerné est dans plus de 48 heures, nous déciderons à notre seule discrétion de l'option retenue parmi les options décrites en 8.2.5.

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. Si nous ne recevons pas votre

réponse dans un délai raisonnable (et quoi qu'il en soit dans les 24 heures), votre droit à utiliser la Garantie Correspondance autonome est caduque.

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** – 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 à concurrence de 12 USD par passager couvert au titre de la Garantie Correspondance autonome. 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 Correspondance autonome.

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 le prestataire de services concerné. 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 le prestataire de services), toutes les demandes au titre de la Garantie annulation doivent être effectuées par l'intermédiaire de notre service clients (voir la section 8.3.5). 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 4 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 du prestataire de services 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 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 au prestataire de services. 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 du prestataire de services.

8.3.4. La Garantie annulation ne peut pas être utilisée si le prestataire de services 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.

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

9.4. Les remboursements sont traités conformément aux Conditions générales du prestataire de service. 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 politiques du prestataire de services, ils se peut que le montant remboursé ne corresponde pas exactement au prix total payé pour votre réservation.

9.5. 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.

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

9.7. Le prix total de votre réservation inclura le prix du ou des services de voyage, les produits complémentaires et nos frais de service. Veuillez noter que nos frais de service ne sont pas remboursables. Les frais de service sont en effet facturés pour nos services de médiation qui seront réputés rendus lorsque la réservation vous aura été confirmée. 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 ajoutés ne sont pas remboursables.

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

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.

Adresse Email : customerservice@Gotogate.support

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 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.

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 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). En cas de lacunes dans les réservations, les confirmations et/ou l'exécution de toute réservation ou de tout service du fait d'événements ou de circonstances extraordinaires échappant à notre contrôle (force majeure), nous n'assumons aucune responsabilité légale découlant desdites lacunes ou non-conformités liées aux conséquences de la force majeure.

12.4. 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.

13. LOI APPLICABLE ET RÉOLUTION 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 :

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**.

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES VOYAGES À FORFAIT

Les présentes conditions générales 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 »).

Les présentes conditions ne s'appliquent que si vous achetez un voyage à forfait couvert par la Directive (UE) 2015/2302 sur les voyages à forfait et les prestations de voyage liées. Pour les services tels que vol, hôtel, assurance, location de voiture et autres services de voyage proposés sur le Portail, nous agissons uniquement en notre capacité d'intermédiaire, conformément aux Conditions générales de voyage.

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.

OY SRG FINLAND AB (Gotogate)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

Email: customerservice@Gotogate.support

Téléphone : +33 183 790 009

1. ACCORD

1.1. Le présent accord lie les parties dès lors que nous avons confirmé par écrit la réservation du voyageur, sauf convention contraire. Les informations que vous recevez avant de passer votre commande sur le Portail, ainsi que les informations contenues dans votre confirmation de réservation font également partie de l'accord entre les parties (communément dénommé dans la présente, avec les conditions générales relatives au voyage à forfait, « CG du voyage à forfait »). Le droit de rétractation d'une convention d'accord ne s'applique pas aux accords passés dans le cadre d'un voyage à forfait.

1.2. « Vous » ou le « voyageur » désigne la personne au nom de laquelle les CG du voyage à forfait sont établies. Le voyageur est responsable des paiements dus au titre des CG du voyage à forfait. Toute modification ou annulation doit être effectuée par le voyageur. Des exceptions peuvent être accordées si le voyageur tombe gravement malade et est incapable d'effectuer ladite modification ou annulation. Il incombe au voyageur de nous fournir les informations de réservation correctes pour les autres personnes participant au voyage à forfait. Tout remboursement de notre part sera effectué au voyageur.

1.3. Veuillez noter que les tiers tels que les compagnies aériennes, les hôtels, les assureurs, les entreprises de location de voitures ou autres prestataires fournissant des services de voyage disposent de leurs propres conditions générales pour l'exécution de leurs services. En acceptant les présentes CG du voyage à forfait, l'accord pour la provision réelle de services de voyage (par ex., contrats de transport, contrats d'assurance ou contrats de location) entre en vigueur directement entre vous et le prestataire de service concerné. Veuillez noter que les services hôteliers mentionnés dans cette annexe (Annexe 1) sont négociés par Travelscape LLC. **Vous pouvez consulter les conditions générales de Travelscape LCC en suivant ce lien.**

1.4. Les horaires de départ du vol énoncés dans la confirmation de réservation constituent des indications préliminaires. Nous confirmerons les horaires de départ précis dès que possible et (dans la mesure du possible) au plus tard 20 jours avant le départ.

1.5. Nous fournirons des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa.

1.6. Nous fournirons des informations générales sur toutes les règles et réglementations relatives à la santé dans le pays de destination.

1.7. Un vol de correspondance ou tout arrangement spécial ne sera inclus dans les présentes CG du voyage à forfait que s'il a été réservé en même temps que les services de voyage faisant partie du forfait, ou s'il est vendu avec les autres services de voyage à forfait pour un prix global.

1.8. Toute demande spéciale ou tout service spécial fourni à la demande du voyageur ne sera inclus que sur confirmation expresse écrite de notre part.

1.9. Il vous est demandé de vérifier l'exactitude de toutes les données avant de terminer votre demande de réservation. Il vous incombe également de vérifier la confirmation de réservation/les documents de voyage dès réception pour vous assurer de l'exactitude de tous les détails, notamment que les noms y sont orthographiés correctement et correspondent

aux noms mentionnés dans les passeports. Toute erreur doit nous être notifiée dans les meilleurs délais. Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais correspondant aux dépenses que nous avons réellement engagées pour corriger les informations inexactes ainsi qu'une compensation raisonnable pour le travail supplémentaire occasionnée par ladite correction. Si la responsabilité de l'erreur nous incombe, ou incombe à un tiers mandaté par nous, celle-ci sera rectifiée sans aucun frais pour le voyageur.

1.10. Le voyageur doit immédiatement nous informer de tout changement d'adresse, d'adresse e-mail, de numéro de téléphone ou de toute autre information nous permettant de communiquer avec le voyageur dans le cadre de la réservation. Nous ne pouvons en aucune façon être tenus responsables si vous ne recevez pas de message de notre part en raison de circonstances échappant raisonnablement à notre contrôle, notamment, mais sans s'y limiter, dans les circonstances suivantes : (i) vous nous avez donné une adresse email incorrecte ; (ii) vos paramètres e-mail ne permettent pas la réception de notre e-mail ; ou (iii) vos paramètres email traitent notre e-mail comme du spam.

1.11. Certains voyages à forfait nécessitent un nombre minimum de participants pour que le voyage ait lieu. Dans ce cas, le voyageur recevra des informations claires au cours du processus de réservation.

1.12. Si des billets d'avion font partie du voyage à forfait, ces vols doivent être utilisés dans l'ordre exact. 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, un défaut de présentation sur votre vol aller peut entraîner l'annulation de votre vol de retour par la compagnie aérienne.

2. PRIX ET PAIEMENT

2.1. Le prix du voyage à forfait sera fixé de manière à ce que le prix total de l'ensemble du voyage à forfait soit clair. Le prix inclura tous les services couverts par les CG du voyage à forfait ainsi que tout frais ou taxe supplémentaire et obligatoire. Nous sommes également tenus d'informer le voyageur de tout autre coût pouvant être engagé.

2.2. Le voyageur doit régler le prix du voyage à forfait au plus tard au moment spécifié dans les CG du voyage à forfait.

2.3. Si le voyageur ne s'acquitte pas du prix du voyage à forfait conformément aux CG du voyage à forfait, nous nous réservons le droit de résilier les CG du voyage à forfait, d'annuler le voyage à forfait concerné et de suspendre tout autre service. En outre, nous pouvons exiger de vous le paiement d'une indemnité raisonnable couvrant les frais que nous aurons encourus du fait de votre manquement à vous acquitter de vos obligations de paiement.

2.4. Sauf indication contraire expresse, le prix du voyage à forfait est basé sur l'hébergement de deux personnes dans une chambre double partagée. Si vous réservez un hébergement pour une personne dans une chambre double ou une chambre plus grande destinée à plus d'une personne, nous sommes en droit de facturer des frais supplémentaires.

2.5. Le paiement 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. 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.

2.6. En fonction des critères de réservation et des services additionnels, 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 annoncé sur notre site Web. Les mêmes mesures de sécurité s'appliquent.

2.7. Afin que nous puissions traiter votre règlement, vous devez vous assurer de disposer des fonds suffisants. En cas de survenance d'un problème lié au traitement de votre paiement, nous réessaierons le traitement de votre paiement en coopération avec notre (nos) prestataire(s) de paiement. Si cela ne se traduit pas par un retrait effectif des fonds sur votre compte, nous vous contacterons dans les meilleurs délais pour vous donner des instructions relatives à d'autres moyens de paiement. Si nous ne recevons pas votre paiement malgré ces nouvelles instructions, votre paiement en souffrance sera confié à une société de recouvrement de contentieux.

2.8. 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.

3. DROIT DU VOYAGEUR À MODIFIER OU ANNULER

3.1. Le voyageur a le droit d'apporter des modifications au voyage à forfait réservé si les CG du voyage à forfait l'y autorisent. Les modifications apportées au voyage à forfait peuvent générer des coûts supplémentaires pour le voyageur, imposés par nous-mêmes ou par un tiers.

Les modifications apportées aux billets d'avion classiques ne sont normalement pas autorisées. Toute modification apportée à un billet d'avion après qu'il ait été émis peut être considérée comme une annulation et l'achat ultérieur d'un billet d'avion de remplacement. Nous nous réservons par conséquent le droit de vous facturer le coût réel. Si le voyage à forfait est modifié à la demande du voyageur, par exemple en cas de modification du lieu de départ, de la date de départ, de la destination, de l'hôtel ou de la période de voyage, cette modification est toujours considérée comme une annulation

et une nouvelle réservation au prix disponible au moment de la nouvelle réservation.

Si une compagnie aérienne autorise une modification, nous nous réservons le droit de facturer le coût réel de cette modification selon les modalités de la compagnie aérienne concernée.

Nos frais administratifs pour les modifications sont établis sur la base de la valeur de commande d'origine comme suit :

Valeur de la commande	Frais administratifs par personne
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

Modifications effectuées le même jour que la réservation :

Valeur de la commande	Frais administratifs par personne
1-350€	21€
351€-	30€

Les frais sont facturés dans la devise locale selon le taux de change IATA consolidé au moment de la facturation.

3.2. Le voyageur a le droit d'annuler le voyage. Nous nous réservons le droit de demander une indemnisation au voyageur pour couvrir les frais que nous engageons dans le cadre de cette annulation. Nous pouvons également facturer des frais d'annulation raisonnables et standard en fonction du moment de l'annulation par le voyageur, si ces frais d'annulation font partie des CG du voyage à forfait. Si nous ne vous avons pas communiqué ces frais d'annulation standard, nous nous réservons le droit de facturer des frais d'annulation raisonnables.

L'annulation des billets d'avion n'est généralement pas autorisée par les compagnies aériennes. Lorsqu'elle est autorisée par la compagnie aérienne concernée, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût réel de l'annulation conformément aux conditions de la compagnie aérienne concernée.

Si un hôtel autorise l'annulation, nous nous réservons le droit de facturer le coût réel de cette annulation selon les modalités de l'hôtel concerné.

Nos frais administratifs en cas d'annulation s'élèvent à 60 € par personne. Les frais sont facturés dans la devise locale selon le taux de change IATA consolidé au moment de la facturation.

4. DROIT DU VOYAGEUR À TRANSFÉRER L'ACCORD

4.1. Le voyageur peut transférer ses obligations au titre des présentes CG du voyage à forfait à toute autre personne satisfaisant à toutes les conditions de participation au voyage à forfait. Ainsi, par exemple, le prestataire de services concerné ou tout autre tiers mandaté par nous conformément aux présentes CG du voyage à forfait doit accepter la modification du voyageur pour que ce droit soit valide. Le voyageur doit nous informer de la demande de transfert dans un délai raisonnable avant le départ. Toute notification effectuée au plus tard sept jours avant le départ est considérée comme ayant été effectuée dans un délai raisonnable.

4.2. Nous pouvons exiger de vous le paiement de frais raisonnables pour ce transfert. Ces frais ne doivent pas dépasser les coûts que nous encourons du fait du transfert, et nous devons être en mesure de démontrer la méthode de calcul de ce coût.

Le transfert des billets d'avion n'est généralement pas autorisé par les compagnies aériennes. Tout transfert de billet d'avion après qu'il ait été émis peut être considéré comme une annulation et l'achat d'un billet de remplacement. Nous nous réservons par conséquent le droit de vous facturer le coût réel.

Si une compagnie aérienne autorise un transfert, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût réel de ce transfert selon les conditions générales de la compagnie aérienne concernée.

Nos frais administratifs pour les transferts (y compris les changements de nom) sont de \$[com.combo.terms.adminfee.transferMD](#) par personne.

4.3. L'auteur et le bénéficiaire du transfert sont conjointement et solidairement responsables envers nous de tout paiement non honoré pour le voyage à forfait et des coûts supplémentaires engagés par ce transfert.

5. MODIFICATIONS AVANT LE DÉPART

5.1. Modifications apportées aux termes de l'accord

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications aux CG du voyage à forfait sous réserve que nous informions le voyageur desdites modifications de façon claire et compréhensible, sur un support durable. Si la modification est insignifiante, par exemple des modifications mineures apportées aux heures de vol, le voyageur ne peut prétendre à aucune réduction de prix ni indemnisation. Dans le cas de modifications importantes apportées au voyage à forfait, il convient de proposer au voyageur un autre voyage à forfait dans la mesure du possible, ou le droit d'annuler les CG du voyage à forfait sans facturation de frais d'annulation.

5.2. Modification de prix

5.2.1. Nous nous réservons le droit d'augmenter le prix du voyage à forfait si nos coûts augmentent en raison de l'évolution des coûts du carburant, des taxes ou des frais perçus par l'État, ou en raison des taux de change.

5.2.2. Le prix du voyage à forfait peut être augmenté d'un montant égal à la part de l'augmentation des coûts que nous supportons, correspondant au voyageur. Le droit d'augmenter le prix s'applique si l'augmentation totale du coût excède 9,5 EUR par réservation.

5.2.3. Dans le cas où nos coûts sont réduits, en raison de l'une des raisons mentionnées ci-dessus, d'un total de 9,5 EUR par réservation ou plus, nous avons l'obligation de baisser le prix du voyage à forfait. Lors d'une telle réduction de prix, nous avons le droit de déduire nos coûts administratifs réels.

5.2.4. Nous devons informer le voyageur de toute modification de prix dans les meilleurs délais. La notification doit préciser les raisons de la modification et la façon dont le changement de prix a été calculé.

5.2.5. Le prix ne peut pas être augmenté, et ne doit pas être réduit, au cours des 20 derniers jours précédant la date du départ.

5.2.6. Si nous renonçons à notre droit d'augmenter le prix conformément aux termes de l'alinéa 5.2.1, nous ne sommes pas tenus de baisser le prix conformément aux termes de l'alinéa 5.2.3.

5.3. Droit du voyageur à résilier l'accord sans frais d'annulation

5.3.1. 1. Si le voyageur souhaite résilier les CG du voyage à forfait du fait d'une modification substantielle de leurs termes, par exemple si le prix est augmenté de plus de 8 % du montant total du voyage à forfait, le voyageur doit nous informer de cette annulation dans un délai raisonnable, spécifié par nos soins dans la notification de la modification concernée. Si le voyageur ne nous informe pas de la résiliation, le voyageur sera lié par les nouvelles CG du voyage à forfait.

5.3.2. 2. En cas de résiliation des CG du voyage à forfait, nous devons rembourser le prix de l'intégralité du voyage à forfait sans retard non justifié et au plus tard 14 jours après le jour où ledit accord est résilié.

5.4. 4. Le droit de résilier l'accord en cas d'événements inévitables et extraordinaires

5.4.1. Nous et le voyageur avons le droit de mettre fin à l'accord si le voyage à forfait vers la destination concernée est considérablement affecté par des événements inévitables et extraordinaires survenant à destination ou à proximité immédiate de celle-ci. On entend notamment par événement inévitable et extraordinaire de graves problèmes de sécurité tels que guerre, terrorisme, épidémies de maladies graves ou catastrophes naturelles. Dans de tels cas, le voyageur a le droit de mettre fin aux CG du voyage à forfait sans que des frais d'annulation lui soient facturés. Si nous mettons fin aux CG du voyage à forfait conformément à ce paragraphe, le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnisation supplémentaire autre que le remboursement intégral de la manière indiquée à l'alinéa 5.3.2.

5.4.2. Le voyageur ne peut mettre fin aux CG du voyage à forfait si les événements inévitables et extraordinaires étaient généralement connus au moment où le voyage à forfait a été réservé et où les CG du voyage à forfait sont entrées en vigueur.

5.4.3. Pour déterminer si l'événement est de nature aussi grave que celle indiquée ci-dessus, des experts des autorités locales ou internationales (telles que le Ministère des affaires étrangères) doivent être consultés.

6. RESPONSABLE DE L'ORGANISATEUR POUR L'EXÉCUTION DU FORFAIT

6.1. Non-exécution

Si un service de voyage n'est pas fourni selon les termes des CG du voyage à forfait, nous sommes tenus de remédier à l'erreur dans un délai raisonnable. Toutefois, nous ne sommes pas obligés de remédier à cette erreur si cela est impossible ou si une telle réparation entraînerait des coûts disproportionnés. Si nous ne pouvons pas remédier à l'erreur, le voyageur peut prétendre à une réduction de prix et à une compensation supplémentaire.

6.2. Défauts matériels

6.2.1. Si, après le départ, une partie importante des services compris dans le voyage ne peut pas être fournie, nous mettrons en place, dans la mesure du possible, des solutions de remplacement équivalentes ou au moins équivalentes sans frais supplémentaires à la charge du voyageur. Dans la mesure où cette solution serait impossible, nous pouvons proposer une alternative de qualité inférieure associée à une réduction de prix raisonnable. Le voyageur ne peut rejeter ces solutions que si elles ne peuvent être considérées comme comparables à celles qui auraient été fournies selon les termes des CG du voyage à forfait ou si la réduction de prix proposée ne peut être considérée comme raisonnable.

6.2.2. Si nous ne pouvons proposer aucune alternative ou si le voyageur fait usage du droit qui lui revient de refuser de telles alternatives selon les termes de l'alinéa 6.2.1, le voyageur peut prétendre à une réduction de prix et à une indemnisation.

6.2.3. En cas d'erreur affectant de manière importante la prestation du voyage à forfait et non corrigée par nos soins dans un délai raisonnable, le voyageur peut mettre fin aux CG du voyage à forfait et peut également prétendre à une réduction de prix et à une indemnisation supplémentaire.

6.2.4. Si nous ne pouvons proposer aucune solution de rechange ou si le voyageur a le droit de refuser de telles solutions de remplacement selon les termes de l'alinéa 6.2.1, ou si le voyageur a mis fin aux CG du voyage à forfait conformément à l'alinéa 6.2.3, sous réserve que ledit voyage à forfait inclue le transport et que le voyageur soit sur son lieu de destination à ce moment-là, le voyageur peut prétendre à un rapatriement équivalent sans délai indu et sans frais supplémentaires.

7. RÉDUCTION DE PRIX ET INDEMNISATION

7.1. Les réductions de prix ne sont pas dues si nous pouvons démontrer que la faute incombe au voyageur ou doit être considérée comme relevant de la responsabilité des voyageurs.

7.2. Le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnisation si nous pouvons démontrer que la faute incombe au voyageur ou à un tiers sans lien avec la prestation réelle des services de voyage à forfait, ou si la faute relève d'événements inévitables et extraordinaires.

7.3. Si la faute incombe à un tiers que nous avons mandaté (un prestataire de services, par exemple), nous ne sommes pas tenus de payer une indemnisation aux termes des CG du voyage à forfait si le tiers que nous avons mandaté est dégagé de toute responsabilité au sens de cette règle, réglementation ou disposition. Il en va de même si la faute est imputable à un tiers à un stade antérieur de la prestation de services.

7.4. Le voyageur ne peut prétendre à aucune compensation suite à l'annulation de notre fait du voyage à forfait si nous pouvons démontrer que le nombre de participant à ce voyage est inférieur au nombre minimum prédéfini (le cas échéant) enregistré pour le voyage à forfait, et si le voyageur a été informé par écrit et dans les délais raisonnables précisés dans les présentes CG du voyage à forfait que ledit voyage à forfait était annulé.

Notre notification d'annulation d'un voyage doit être communiquée au plus tard

- 20 jours avant le départ si le voyage à forfait dure plus de 6 jours
- 7 jours avant le départ si le voyage à forfait dure de 2 à 6 jours
- 48 heures avant le départ si le voyage à forfait dure moins de 2 jours

7.5. L'indemnisation aux termes des présentes CG du voyage à forfait inclut l'indemnisation pour préjudices purement pécuniaires, les dommages corporels et les dommages matériels. Le voyageur est tenu de limiter les pertes dans la mesure du possible.

7.6. Si aucune autre restriction ne découle de la Directive (UE) 2015/2302 sur les voyages à forfait et les prestations de voyage liées ou toute autre législation contraignante, notre responsabilité en cas de perte est limitée à trois fois le prix total du voyage à forfait. Cette restriction ne s'applique pas dans le cas d'un préjudice corporel ou d'un dommage commis par nous de façon délibérée ou par négligence.

8. RÉCLAMATIONS

8.1. Le voyageur ne peut faire valoir ses droits aux termes des CG du voyage à forfait que s'il nous informe de l'erreur ou du sujet en cause dans un délai raisonnable après qu'il l'ait constaté, ou qu'il aurait dû le constater. Cela doit être fait dans les meilleurs délais et si possible depuis la destination au cours du voyage à forfait. Lorsque nous décidons d'une réduction de prix ou d'une compensation supplémentaire pour pertes (le cas échéant), il sera tenu compte du délai de notification du voyageur s'il est démontré qu'un retard de notification nous a empêchés de remédier à la faute.

8.2. Nonobstant les dispositions prévues à l'alinéa 8.1, le voyageur peut faire valoir ses droits aux termes des CG du voyage à forfait si nous avons agi par négligence grave ou si il y a eu violation du principe de bonne foi de notre part.

9. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR PENDANT LE VOYAGE

9.1. Instructions de l'organisateur

Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions émises par le guide ou toute autre personne éventuellement

engagée par nos soins pour la prestation du voyage à forfait. Le voyageur est tenu de respecter toutes les règles de comportement en vigueur dans le cadre du voyage à forfait ou à destination. Il est en outre tenu d'agir de manière à ne pas déranger les autres voyageurs ou toute autre personne. En cas de violation matérielle de cette disposition par le voyageur, nous pouvons mettre fin aux CG du voyage à forfait et le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnisation ni à aucun remboursement.

9.2. Responsabilité du voyageur en cas de perte

Le voyageur est responsable envers nous de toute perte ou dommage occasionné par la négligence du voyageur.

9.3. Responsabilité du voyageur en termes de formalités

9.3.1. Le voyageur est personnellement responsable du respect des formalités nécessaires pour le voyage à forfait, y compris par exemple, être en possession d'un passeport valide, d'un visa, d'une attestation de vaccination ou d'assurance.

9.3.2. Pour tous les services de transport, tels que les vols, inclus dans le voyage à forfait, le voyageur doit avoir procédé à l'enregistrement conformément à la confirmation de réservation, aux documents de voyage ou autres instructions communiquées par nous-mêmes ou par le prestataire de services.

9.3.3. Le voyageur est personnellement responsable de tous les frais occasionnés par toute lacune dans les formalités ci-dessus, par exemple le rapatriement pour défaut de passeport, à moins que lesdites lacunes n'aient été provoquées par des informations erronées de notre part.

9.3.4. Le voyageur est tenu de consulter toute information fournie par nous conformément aux présentes CG du voyage à forfait.

9.4. Non-respect de l'organisation

Les voyageurs qui ne suivent pas/quittent le voyage à forfait après le début de celui-ci sont tenus de nous en informer.

10. OBLIGATION D'ASSISTANCE DE L'ORGANISATEUR

Si le voyageur rencontre des difficultés pendant le voyage à forfait, nous sommes tenus de fournir une assistance appropriée au voyageur sans délai indu. Cette assistance peut, par exemple, consister en des informations sur les soins de santé et les services médicaux, les autorités locales et l'assistance consulaire. Nous avons le droit de facturer au voyageur des frais raisonnables pour une telle assistance si la situation est provoquée de façon délibérée ou par négligence par le voyageur.

11. LÉGISLATION APPLICABLE ET RÉOLUTION DE CONFLITS

11.1. Législation finlandaise s'applique aux présentes conditions générales et à l'accord établi entre le voyageur et nous.

11.2. Résolution de conflits en ligne

La Commission Européenne fournit une plateforme pour la résolution des conflits à l'adresse :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. LÉGISLATION APPLICABLE ET RÉOLUTION DE CONFLITS

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

ANNEXE 2 – FRAIS D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

Service	Frais (TTC)
Suite assistance Payable pour tous les services et modifications.	21 EUR par réservation
Frais de traitement pour remboursement d'annulation sous 24 heures Lorsque le billet n'est pas encore émis/possibilité d'annuler.	51 EUR par voyageur
Frais de traitement de remboursement Pour tous les remboursements que vous effectuez, y compris les demandes de remboursement du montant du billet, des taxes, des frais et/ou charges de la compagnie aérienne.	61 EUR par voyageur Remboursement suivant une annulation du fait de la compagnie aérienne :

Les frais s'appliquent également à nos tâches administratives en cas d'annulation d'une compagnie aérienne.	30 EUR par réservation																
<p>Modification de la réservation Lorsque vous demandez une modification de réservation, par exemple la modification d'un horaire de vol, la correction d'un nom ou une réservation supplémentaire d'enfant sans siège.</p>	<table border="1" data-bbox="699 190 1356 629"> <thead> <tr> <th>Valeur du billet</th> <th>Frais par voyageur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-100 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>101-350 EUR</td> <td>57 EUR</td> </tr> <tr> <td>351 - 750 EUR</td> <td>78 EUR</td> </tr> <tr> <td>751 < EUR</td> <td>93 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>Modification d'horaire (modification de réservation) sous 24 heures</p> <table border="1" data-bbox="699 723 1356 987"> <thead> <tr> <th>Valeur du billet</th> <th>Frais par voyageur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-350 EUR</td> <td>21 EUR</td> </tr> <tr> <td>350 < EUR</td> <td>30 EUR</td> </tr> </tbody> </table> <p>À la discrétion de la compagnie aérienne, la modification de réservation est gratuite si des changements d'horaire surviennent. Pour une assistance pour toute autre modification du fait de la compagnie aérienne, les frais s'élèvent à 30 EUR par réservation.</p>	Valeur du billet	Frais par voyageur	0-100 EUR	21 EUR	101-350 EUR	57 EUR	351 - 750 EUR	78 EUR	751 < EUR	93 EUR	Valeur du billet	Frais par voyageur	0-350 EUR	21 EUR	350 < EUR	30 EUR
Valeur du billet	Frais par voyageur																
0-100 EUR	21 EUR																
101-350 EUR	57 EUR																
351 - 750 EUR	78 EUR																
751 < EUR	93 EUR																
Valeur du billet	Frais par voyageur																
0-350 EUR	21 EUR																
350 < EUR	30 EUR																
<p>Frais de traitement manuel Assistance manuelle pour effectuer une nouvelle réservation</p>	30 EUR par voyageur																

Veillez 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.