

Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 3 juin 2021 - Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

H24 Travel est un nom commercial appartenant à MisterFly est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 25, rue de Ponthieu 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 807 712 690, au registre des opérateurs de voyage (Atout France) sous le numéro IM 075140074 (ci-après : "H24 Travel"). Sa garantie financière est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. MisterFly a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

CONDITIONS DE VENTE VOL

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les services de voyage commercialisés par H24 Travel sur le site partenaire (ci-après : le "Site"). La réservation d'un service de voyage auprès de H24 Travel entraîne l'entière adhésion et acceptation du client à ces conditions de vente. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et H24 Travel, les dispositions du contrat prévaudront.

Si après avoir réservé un service de voyage sur le Site le client réserve :

- au cours de la même visite sur le Site, des services de voyage supplémentaires auprès des partenaires commerciaux de H24 Travel, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée au sens du Code du Tourisme.
- dans les 24h de la réservation du premier service de voyage, des services de voyage supplémentaires auprès des partenaires commerciaux de H24 Travel en cliquant sur les liens qui lui seraient adressés à cet effet par email (le cas échéant), ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

En cas de réservation de prestations de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques.

2. Information préalable

Conformément au Code du Tourisme, les informations figurant sur le Site et les conditions de vente ont vocation à informer les clients, avant toute réservation. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que H24 Travel pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix, au contenu des services de transport et à l'identité du transporteur aérien. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur avant toute validation définitive.

3. Rôles de H24 Travel

Le rôle et la responsabilité de H24 Travel diffèrent selon le type de voyage réservé :

Au titre de la vente de billets d'avion et de services associés, H24 Travel agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur aérien et le client. H24 Travel est tenu à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article R 322-4 du Code français de l'aviation civile. La responsabilité de H24 Travel en sa qualité d'agence de voyage est soumise au régime défini à l'article L.211-17-3 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du transporteur aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de H24 Travel et aux conditions du transporteur aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs). Au titre de son rôle d'intermédiaire, H24 Travel applique une commission d'intermédiation pour la réservation et l'émission du billet d'avion.

Au titre de prestations de voyage liées, H24 Travel n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage supplémentaires qui ont été réservés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter les conditions de vente applicables ainsi que toutes les règles et consignes de sécurité.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu entre lui et H24 Travel. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du produit, de ses dates de départ et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux passagers. Conformément à l'article L.211-17. II du code du tourisme, H24 Travel n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer H24 Travel, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

5. Réservation

5.1 Conditions de réservation

Toute personne qui réserve un service de voyage sur le site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec H24 Travel agit tant pour son compte que pour celui des personnes inscrites sur la réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des services de voyage dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. Si H24 Travel fait part au client de l'indisponibilité du service ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client.

5.2 Modalités de réservation

Le parcours de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les services de voyage de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement au terme du parcours de réservation, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente. Une fois le paiement validé, le client est engagé vis-à-vis de H24 Travel ;
- Si le service de voyage commandé est disponible, H24 Travel adressera au client un email de confirmation qui constitue le contrat formé avec le client. En absence d'un tel document, la demande de réservation n'aura pas été prise en compte.
- Si le service de voyage réservé n'est pas disponible, H24 Travel adressera au client un email informant que la réservation est en cours de traitement. Cet email informatif ne vaut pas contrat. En cas d'indisponibilité, H24 Travel lui remboursera le montant préalablement versé.
- Une fois la réservation validée, H24 Travel envoie les billets électroniques pour le transport aérien.
- Tous les documents de voyage sont émis en format électronique et une notification SMS est adressée par H24 Travel au client. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées lors de sa réservation, H24 Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à H24 Travel.

5.3 Demandes spéciales

Le client peut adresser à H24 Travel une demande spécifique relative à un service de voyage déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le client doit impérativement signaler à H24 Travel tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des voyageurs et par formulaire de contact disponible à partir du Site. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyage. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol. L'agence de voyages et le transporteur aérien feront le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. A cet effet, selon la demande, H24 Travel sera amené à adresser un devis nécessitant la validation écrite par le client. H24 Travel s'engage à transmettre la demande au fournisseur de voyage, sans en garantir le résultat.

5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation de billet d'avion, le client recevra un billet électronique et un email de confirmation qu'il faudra présenter à l'aéroport. Le client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.

Pour toute réservation de billet de train, H24 Travel enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le client de la procédure à suivre.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix

Pour les billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel, le prix de base se compose du prix du billet d'avion, des taxes aériennes, des redevances aéroportuaires et de la commission de H24 Travel au titre de son rôle d'intermédiaire transparent. Le prix de base ne comprend pas les assurances, les bagages en soute (sauf mention contraire), les frais de visas

ainsi que tout service non expressément mentionné au descriptif de l'offre. La commission d'intermédiaire transparent de H24 Travel est indépendante du prix des produits ou services, et n'est en aucun cas remboursable, étant donné qu'elle constitue la rémunération de la prestation qu'elle réalise lors du processus de réservation et d'émission du billet d'avion. Sauf mention contraire, cette commission non-remboursable est de 20€ par passager et par réservation.

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

6.2 Paiement

La réservation est effective dès lors que H24 Travel a généré un numéro de dossier. Toutefois, la réservation ne sera définitive qu'après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par H24 Travel en cas de défaut de paiement du client (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, H24 Travel n'est pas tenue d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'un virement avant confirmation de la banque du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, H24 Travel est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des passagers. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant resteront à la charge du client. H24 Travel ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les clients.

6.3 Moyens de paiement

H24 Travel propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le service de voyage concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations sont uniquement conservées par l'intermédiaire de paiement. Le client autorise H24 Travel à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes. H24 Travel attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées directement et exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système de H24 Travel. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions par carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible que H24 Travel demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte.
- Paiement par virement bancaire : H24 Travel accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par email dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour d'expiration de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, H24 Travel peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank (Banque Casino), permet d'échelonner le paiement de la réservation :

- 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank (Banque Casino) ;
- 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
- 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
- 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Floa Bank (Banque Casino) et publiées lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de H24 Travel pour le service de voyage réservé et vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) pour honorer le paiement. Pour les dossiers éligibles et pris en charge par Floa Bank (Banque Casino) au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le Client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank (Banque Casino) disponible sur le Site de H24 Travel. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client. Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis de H24 Travel au titre des services de voyage réservés.

- Chèque-vacances : Le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation des services de voyage dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par H24 Travel ; ainsi les e-chèques vacances ne sont pas acceptés par H24 Travel. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :
 - 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à H24 Travel, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : H24 Travel - Département comptabilité client – 25, rue de Ponthieu – 75008 Paris.
 - 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances. Dans le cas où le client a utilisé le moyen de paiement en « N » fois et si cette dernière adresse à H24 Travel des chèques-vacances, le remboursement se fera à compter du paiement intégral de la réservation, soit au terme de l'échéancier. Aucune dérogation ne sera possible.
 - 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

Les chèques-vacances doivent obligatoirement être transmis par H24 Travel par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). H24 Travel conseille le client d'adapter l'envoi en fonction de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller l'envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, H24 Travel détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. H24 Travel se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie.

Dans tous les cas, H24 Travel se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

6.4 Prix dit « dérisoire »

Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", H24 Travel peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.5 Fraude et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, H24 Travel vérifie toutes les transactions réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, H24 Travel est en droit d'annuler la transaction, recrédite le compte indûment débité et, cas échéant, enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

6.6 Frais de services additionnels et demandes particulières

Le client peut demander des services additionnels ou des demandes particulières après avoir effectué sa réservation. Sous réserve que la compagnie aérienne ait validé cette demande, H24 Travel appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur aérien, ses propres frais par service/ demande et par passager. Les frais de H24 Travel viennent en complément des frais du transporteur aérien.

Services additionnels et demandes particulières	Par passager
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Chaise roulante	Offert
Repas et services à bord	Offert
Repas et services à bord (pour les vols « Low-cost » et les vols réguliers dont le service à bord et les repas sont payants)	10 €
Ajout de bagages additionnels	10 €
Demande de nacelle bébé	10 €
Pré-réservation de sièges	10 €
Accès Salon VIP compagnie aérienne – premier entré et premier sorti	10 €
Ajout de bagages spéciaux (équipements sportifs, instruments de musique, bagages hors format, armes...)	25 €
Transport d'animaux	25 €
Ajout de passagers (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.7 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation ou par lettre-chèque adressée à la personne indiquée comme payeur au moment de la réservation. Concernant le remboursement relatif au transport aérien réservé par le client, les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements du/des transporteur(s) aérien(s) concerné(s) ou des fournisseurs de voyage. En cas de non-utilisation du billet d'avion par le client (annulation par le client ou non-présentation à l'embarquement) et sous réserve de la politique applicable par la compagnie aérienne, certaines taxes aéroport sont éligibles au remboursement, sur demande du client. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes remboursables. Tout remboursement de taxes fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. En cas d'utilisation partielle des billets d'avion, certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes. En tout état de cause, le client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné. En cas de billets d'avion vendus avec les options FreeFlex, TotalFlex et Flex, se référer à l'article 7.3.

7. Modification et Annulation à l'initiative du client

7.1 Modification à l'initiative du client : procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes modifications faites sur demande du client au titre d'une réservation. Toute modification est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit H24 Travel des demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. Dans ce cas, H24 Travel n'est plus responsable de la réservation.

Toute demande de modification de la réservation doit se faire auprès de H24 Travel par le formulaire en ligne. H24 Travel confirmera la demande de modification et les éventuels frais y afférent. Si la modification demandée est impossible, H24 Travel en informera le client par email.

Si la modification est possible, après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondants, H24 Travel confirmera la modification. En l'absence d'un email de confirmation, la modification n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

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

Les frais applicables en cas de modification sur demande du client sont de 40€ par passager et par demande de modification. Ces frais de modification ne sont pas remboursables.

7.2 Annulation à l'initiative du client : procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes annulations faites sur demande du client au titre d'une réservation. Toute annulation est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit H24 Travel des demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. Dans ce cas, H24 Travel n'est plus responsable de la réservation.

Toute demande d'annulation de la réservation peut se faire par le formulaire en ligne. H24 Travel confirmera la demande d'annulation et les éventuels frais y afférents. La date de réception de l'annulation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, H24 Travel adressera une confirmation d'annulation. En l'absence d'un email de confirmation par H24 Travel, l'annulation n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client. Sous réserve de la procédure et des frais appliqués par la compagnie aérienne, H24 Travel remboursera au client, après réception du remboursement de la compagnie aérienne et dans un délai raisonnable, toutes les sommes versées déduction des frais d'annulation et des sommes non-remboursables (assurances souscrites, frais et options réservées).

Les frais applicables en cas d'annulation sur demande du client sont de 40€ par passager et par demande d'annulation. Ces frais d'annulation ne sont pas remboursables.

7.3 Annulation d'un billet d'avion à l'initiative du client avec l'une des options Flex (FreeFlex, TotalFlex, Flex50 ou Flex100)

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

La FreeFlex est une garantie offerte par H24 Travel lors de la réservation de billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel. Les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective). Cette garantie permet l'annulation de la réservation par le client jusqu'à la veille du départ, selon les horaires d'ouverture. Le client se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 50% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. En achetant la TotalFlex (garantie complémentaire payante) dont les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective), en cas d'annulation par le client, ce dernier se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 100% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Ne sont pas remboursés les frais de modification, les options, les garanties Flex et assurances souscrites. Le bon d'achat proposé dans le cadre des garanties FreeFlex ou TotalFlex est non cumulatif avec un autre bon d'achat ou toute autre offre promotionnelle, non sécable et non remboursable. Il sera déduit de ce bon d'achat tout remboursement en numéraire dont le client bénéficie pour la même annulation et le client ne pourra prétendre à ce bon d'achat s'il bénéficie d'un remboursement en nature (comme par exemple un report de vol ou un voucher par la compagnie aérienne). La FreeFlex et la TotalFlex ne sont mises en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation par le client sauf si la compagnie aérienne annule a priori ou a posteriori la réservation. Toute fraude du client liée à la mise en œuvre de la FreeFlex ou TotalFlex fait tomber le bénéfice de ces garanties. H24 Travel veillera à engager des poursuites à l'encontre de toutes pratiques frauduleuses du client.

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

La Freeflex est une garantie payante proposée par H24 Travel lors de la réservation de billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel. Les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site. Il faut se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective. Cette garantie permet l'annulation de la réservation par le client jusqu'à sept jours avant le jour du départ, selon les horaires d'ouverture. Le client se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 50% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. En achetant la Totalflex (garantie complémentaire payante) dont les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective), en cas d'annulation par le client, ce dernier se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 100% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Ne sont pas remboursés les frais de modification, les options, les garanties FreeFlex ou TotalFlex et assurances souscrites. Le bon d'achat proposé dans le cadre des garanties FreeFlex ou TotalFlex est non cumulatif avec un autre bon d'achat ou toute autre offre promotionnelle, non sécable et non remboursable. Il sera déduit de ce bon d'achat tout remboursement en numéraire dont le client bénéficie pour la même annulation et le client ne pourra prétendre à ce bon d'achat s'il bénéficie d'un remboursement en nature (comme par exemple un report de vol ou un voucher par la compagnie aérienne). La FreeFlex et la TotalFlex ne sont mises en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation par le client sauf si la compagnie aérienne annule a priori ou a posteriori la réservation. Toute fraude du client liée à la mise en œuvre de la FreeFlex ou TotalFlex fait tomber le bénéfice de ces garanties. H24 Travel veillera à engager des poursuites à l'encontre de toutes pratiques frauduleuses du client.

7.3.3 Conditions de la FreeFlex et de la TotalFlex pendant le COVID-19 (du 1^{er} mars au 31 août 2020)

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID 19 impactant tout le trafic aérien, les politiques de remboursement des compagnies aériennes en cas d'annulation, ont été entièrement modifiées. Que l'annulation émane du client ou de la compagnie aérienne, les compagnies remboursent les billets d'avion sous forme de remboursement en nature (bon d'achat). Ce changement de politique définie par les compagnies a un impact sur la mise en œuvre de la FreeFlex et la TotalFlex.

Ainsi en cas d'annulation du client ou de la compagnie aérienne, le service client de H24 Travel prend contact avec la compagnie aérienne pour vérifier le statut de cette annulation et connaître les conditions de remboursement appliquées. Dès lors, le

service client de H24 Travel contactera le client par email pour préciser les conditions de mise en œuvre, en lien avec la souscription à la FreeFlex ou TotalFlex :

- Si la compagnie aérienne refuse tout remboursement, le client ayant souscrit à l'une des garanties FreeFlex ou TotalFlex recevra, immédiatement à compter du retour effectif de la compagnie aérienne, par email le bon d'achat H24 Travel proposé dans le cadre des garanties FreeFlex ou TotalFlex, correspondant à un remboursement de 50 % ou à 100 % du montant du billet TTC (hors options et assurances), selon la formule souscrite.
- Si la compagnie aérienne accepte l'intégralité du remboursement, le client ayant souscrit à l'une des garanties recevra par email, le/les bons d'achat de la compagnie aérienne.
- Si la compagnie n'accepte qu'un remboursement partiel, le client ayant souscrit à l'une des garanties recevra par email :
 - i) Le/les bon(s) d'achat de la compagnie et leur mode d'utilisation, dès lors que celle-ci nous le/les aura transmis.
 - ii) Le bon d'achat H24 Travel, dans les 72H après la date de départ, correspondant à l'écart entre le montant du bon d'achat obtenu par la compagnie, et le montant du billet TTC (hors options et assurances), retenu selon la formule Flex à 50 % ou 100 % de remboursement, que le client a souscrit.

Les délais d'envoi du/des bons d'achat fournis par les compagnies aériennes, ainsi que leurs conditions d'utilisation, seront propres à chaque compagnie.

7.3.4 Conditions de la Flex50 et de la Flex100 (pour les réservations et souscriptions faites à compter du 1^{er} septembre 2020)

A compter du 1^{er} septembre 2020, H24 Travel proposera à la souscription les options Flex : Flex50 et la Flex100. La Flex50 est une garantie payante proposée par H24 Travel lors de la réservation de billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel. Les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site. Il faut se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective. Cette garantie permet l'annulation de la réservation par le client jusqu'à sept jours avant le jour du départ, selon les horaires d'ouverture. Le client se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 50% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Le remboursement n'interviendra que postérieurement à la date de départ. En achetant la Flex100 (garantie complémentaire payante) dont les conditions de mise en œuvre sont définies à la rubrique dédiée dans la FAQ publiée sur le Site (se référer aux conditions applicables à compter de la date d'entrée en vigueur effective), en cas d'annulation par le client, ce dernier se verra rembourser (sous forme de bon d'achat) 100% du montant toutes taxes comprises (y compris taxes aériennes) de son (ses) billet(s) d'avion. Ne sont pas remboursés les frais de modification, les options, les options Flex et assurances souscrites. Le bon d'achat proposé dans le cadre des options Flex est non cumulatif lors d'une nouvelle réservation avec un autre bon d'achat ou toute autre offre promotionnelle, non sécable et non remboursable. Il sera déduit de ce bon d'achat tout remboursement en numéraire dont le client bénéficie pour la même annulation et le client ne pourra prétendre à ce bon d'achat s'il bénéficie d'un remboursement en nature (comme par exemple un report de vol ou un voucher par la compagnie aérienne). Les options Flex ne sont mises en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation par le client sauf si la compagnie aérienne annule a priori ou a posteriori la réservation. Toute fraude du client liée à la mise en œuvre des options Flex fait tomber le bénéfice de ces garanties. H24 Travel veillera à engager des poursuites à l'encontre de toutes pratiques frauduleuses du client.

8. Annulation ou modification du fait du transporteur aérien (billet d'avion vendu sans service de voyage additionnel)

Dans le cadre de la réservation d'un billet vendu sans service de voyage additionnel, H24 Travel agit en qualité d'intermédiaire transparent entre le passager et le transporteur aérien. Le billet d'avion émis par H24 Travel constitue le contrat conclu entre le passager et la compagnie aérienne. L'article L. 211-17 du Code du tourisme exclut la responsabilité de plein droit à la charge de l'agence de voyage en cas de vente de vol seul : cela signifie que H24 Travel n'est pas responsable des conditions d'exécution du contrat de transport qui incombe à la compagnie aérienne. H24 Travel a procédé à la réservation et à l'émission des billets d'avion ainsi qu'au paiement du montant dû auprès de la compagnie aérienne. Lors de l'annulation d'un vol par la compagnie aérienne, cette dernière est soumise au Règlement n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers. Conformément à l'article 8§1 de cette réglementation, les billets annulés doivent être remboursés par la compagnie aérienne. Dans les cas d'annulation du vol étant dû à des circonstances extraordinaires, le droit à indemnisation tel que défini à l'article 7 dudit règlement européen n'est pas applicable. Dans ce cas, le client ne peut prétendre qu'au remboursement des billets d'avion, déduction faite des frais éventuels retenus par le transporteur aérien. En tout état de cause, H24 Travel transmettra au client le type de remboursement obtenu de la part de la compagnie aérienne (remboursement numéraire, avoir, report, etc.). En cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne, la commission d'intermédiation de H24 Travel d'un montant de 20€ par passager, ainsi que les frais d'assurances, frais de modifications préalables à l'annulation et d'options Flex souscrites ne sont pas remboursables.

9. Transport aérien

9.1 Conditions du transport

Il est de la responsabilité du passager de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant

l'heure de départ de l'avion . Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. H24 Travel ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite fixée par le transporteur aérien.

En particulier, le passager reconnaît et accepte que i) H24 Travel n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ et ii) H24 Travel n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou H24 Travel se réservent le droit d'annuler les autres services de voyage ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou tout service de voyage non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.

9.2 Correspondance

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

9.3 Aéroport

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager. H24 Travel n'est pas responsable de ces frais.

9.4 Femmes Enceintes

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

9.5 Bébés et enfants mineurs

Le client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, H24 Travel invite le client à se renseigner, soit auprès du service client de H24 Travel soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

9.6 Tarifs spéciaux

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

9.7 Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report)

obligeant ainsi le client à modifier les autres billets d'avion, le client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées aux autres billets d'avion.

9.8 Bagages

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, H24 Travel ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

a) Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute)

Chaque transporteur aérien a sa propre politique commerciale en matière de transport des bagages à main en cabine. De manière générale, le transporteur aérien admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ces indications peuvent varier selon le transporteur et le type d'appareil. Certaines compagnies conditionnent le transport des bagages à main et en cabine à un nombre limité et au paiement du bagage en soute. Il est rappelé que le bagage en cabine reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

b) Bagage en soute

Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des bagages en soute (franchise, nombre, poids etc.). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément auprès du transporteur aérien, directement à l'aéroport. Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par le même transporteur aérien.

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

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

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

9.9 Vol direct & Escale

Les vols directs (vol pour lequel il n'y a pas de changement d'appareil) peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que H24 Travel en soit informé. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.

9.10 Durée du vol

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

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

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, H24 Travel ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

9.12 Dupe – Double Réservation

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols du même transporteur aérien pour un même parcours aérien, le jour même, certains transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle de H24 Travel.

9.13 Prestations sur place

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), la réservation de prestations terrestres est obligatoire pour voyager. H24 Travel ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette condition.

9.14 Transport des animaux

Le transport des animaux est une prestation de service optionnelle qui implique que le client soumette une demande spéciale à H24 Travel à destination du transporteur, seul décisionnaire final. Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux (conditions et tarifs). Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du transporteur aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Des frais supplémentaires s'appliquent.

9.15 Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol réservé. H24 Travel informera le client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par H24 Travel, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list_fr.

9.16 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet d'avion électronique, le client doit formuler une demande auprès de H24 Travel pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion électronique par email

9.17 Confirmation du vol retour

Certains transporteurs demandent à ce que le vol retour soit confirmé au plus tard 72 heures avant la date de retour. Il est de la responsabilité du client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien assurant le transport aérien.

9.18 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le client doit impérativement contacter H24 Travel et le transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du client. Certains billets sont modifiables sur place, selon la règle tarifaire du billet et sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, la majorité des billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le client est tenu d'informer par écrit H24 Travel de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. H24 Travel ne saurait être tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

9.19 Retour open

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

9.20 Pré et post acheminement

Si le client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, H24 Travel voit sa responsabilité totalement écartée. H24 Travel conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

9.21 Spécificités de certains transporteurs aériens

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

9.22 Dispositions diverses

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

10. Transport ferroviaire

L'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de H24 Travel. Toute modification du fait du client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. H24 Travel ne pourra être tenue pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du fournisseur de voyage en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyage est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyage en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités variant d'un fournisseur de voyage à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

11. Responsabilité et Force majeure

H24 Travel fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement stockées et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de la réservation. En cas de force majeure, H24 Travel ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les présentes conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements d'un tel cas, tels que définis par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. H24 Travel ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client.

12. Formalités administratives et sanitaires

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

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

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

Pour les autres ressortissants, H24 Travel attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et qu'il aura lui-même vérifié avant son départ. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa. Pour vérifier ces conditions, le client doit se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, H24 Travel recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Pour les USA : Il est rappelé l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou

biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,).

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi que d'un passeport animal.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, H24 Travel pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. H24 Travel peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, pièce d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou carte d'identité facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

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

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

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

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité. La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, H24 Travel encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger. Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager accompagnée de la copie du livret de famille et de la copie lisible de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

H24 Travel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. H24 Travel ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

13 . Assurance Voyage

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

14. Programme de fidélité

Lors de la réservation d'un service de voyage, le client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du fournisseur de voyage dont le client est membre. Chacun de ces programmes de fidélité est soumis aux conditions générales propres à chaque fournisseur de voyage. Ces conditions peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter le fournisseur de voyage dont dépend le programme de fidélité. Les fournisseurs de voyage ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, le client est invité à contacter directement le fournisseur de voyage.

15. Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique

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

16. Droit de Rétractation

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

17. Réclamations

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Les appréciations d'ordre subjectif ne seront prises en compte. H24 Travel s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. En fonction de la complexité de la demande, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi le service réclamation (au moyen du formulaire disponible sur le Site), et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

18. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyage ou de H24 Travel dont le client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de H24 Travel et/ou du fournisseur de voyage ont force probante quant aux réservations passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

19. Modifications des conditions de vente

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

20. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation qui régissent les relations entre les parties sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux du lieu du siège social de H24 Travel ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

CONDITIONS DE VENTE POUR LES SERVICES DE VOYAGE : HOTEL ET LOCATIONS DE VOITURE

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente les prestations commercialisées par H-RESA sur le site partenaire (ci-après : le "Site").

H-RESA, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 792 780 314 et immatriculée auprès d'Atout France au titre du registre des opérateurs de voyage sous le numéro IM069130011 (ci-après : "H-RESA"). La garantie financière de H-RESA est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. H-RESA a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

Le Site est accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe, dans ce cas, H-RESA proposera des offres promotionnelles remises. Le Site est aussi accessible sans identifiant et mot de passe. Dans cette version, les offres remises ne seront pas disponibles. Ces conditions de vente régissent les ventes de services de voyage. La réservation auprès de H-RESA de services de voyage entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client ou voyageur à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et H-RESA, les dispositions du contrat prévauront.

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

2. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur réservation, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au séjour, les coordonnées de H-RESA, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi et à consulter les modalités de franchissement des frontières (se reporter à l'article 12 « Formalités administratives et sanitaires »). Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que H-RESA pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

3. Rôles de H-RESA

Dans le cadre de la vente d'un service de voyage, au sens du code du tourisme, H-RESA est responsable de la prestation vendue. Au titre de prestations de voyage liées, H-RESA n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage supplémentaires qui ont été réservés auprès d'autres partenaires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter les conditions générales applicables ainsi que toutes les règles et consignes de sécurité.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu avec H-RESA. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du produit, des dates de départ et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux accompagnants. Conformément à l'article L.211-17. II

du code du tourisme, H-RESA n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer H-RESA, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Lors d'un séjour réservé auprès de H-RESA, le client à l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou H-RESA seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

5. Réservation

5.1 Procédure de réservation

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

5.2 Modalités de réservation

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les prestations de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement pendant de processus de réservation, et après avoir vérifié le contenu de sa réservation établi sur les pages qu'il a remplis lorsque de la réservation, et le cas échéant, de l'avoir modifiée, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide ensuite sa réservation définitivement par le paiement, le client est alors engagé vis-à-vis de H-RESA.
- Si la service de voyage réservé est disponible, H-RESA adressera un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat d'organisation de voyage formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte.
- La réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. H-RESA adressera au client les documents de voyage et la somme sera débitée.
- Tous les documents de voyage des services de voyage vendus sur le Site sont envoyés en format électronique par email. Ils seront également disponibles dans l'espace « Ma Résa » disponible sur le Site. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa réservation, H-RESA ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à H-RESA.

5.3 Demandes spéciales

Le client doit impérativement signaler à H-RESA tout besoin d'assistance (personne à mobilité réduite, pathologie nécessitant une adaptation de l'hébergement etc.) concernant l'une des personnes inscrites lors de la réservation. Le client doit adresser à H-RESA une demande écrite par email, concernant un service déterminé (par exemple : repas spéciaux, équipements pour personnes à mobilité réduite, lit pour bébé, etc.). H-RESA doit transmettre au fournisseur de voyage (notamment hôtelier...) la faisabilité de la demande spéciale. H-RESA ne garantit pas que ces demandes soient satisfaites. Si la demande est refusée par le fournisseur de voyage, la responsabilité de H-RESA ne saurait être retenue. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. A cet effet, selon la demande, H-RESA sera amené à adresser un devis relatif à la demande spéciale et nécessitant la validation écrite du client. Les documents de voyage ne seront émis qu'à compter de la validation définitive de la demande spéciale.

5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation confirmée, H-RESA adressera au client par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix. Le client devra impérativement présenter le bon d'échange au fournisseur de voyage, au jour de son arrivée.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix et paiement

6.1.1 Prix - Les prix publiés sur le Site sont des tarifs nets, calculés en fonction du nombre de nuitées. Ces prix sont valables uniquement pour une réservation comprenant maximum quatre chambres. Les prix publiés sur le Site ne valent pas pour les groupes (étant considéré comme un groupe une réservation comprenant un minimum de cinq chambres). Les Fournisseurs de Voyage se réservent le droit d'annuler les réservations qui seraient identifiées comme un groupe ou de réajuster le tarif et les conditions d'annulation applicables au groupe. Cette règle vaut également si le client scinde le groupe dans différentes réservations.

Sur la base des demandes du client, H-RESA interroge en temps réel les fournisseurs de voyage. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du fournisseur de voyage, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse comme à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix confirmé par le fournisseur de voyage lors de la réservation définitive. H-RESA ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires.

Pour la prestation hôtelière notamment, certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, le paiement de ces taxes restera à la charge du client lequel devra les régler.

Les fiches descriptives des services de voyage publiées sur le Site mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas le transport, le transfert, les frais de service (le cas échéant), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, modification de la formule de restauration etc....), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

6.1.2 Paiement – la réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. La réservation est définitive dès complet paiement par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, H-RESA n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les services de voyage réservés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la bonne émission des fonds par la banque émettrice du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, H-RESA est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du client. H-RESA ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre la finalisation de la réservation (incluant l'envoi des documents de voyage).

6.1.3 Moyens de paiement – H-RESA propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le service de voyage concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations sont conservées auprès de l'intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, H-RESA a accès à un algorithme crypté permettant de rejouer la carte bancaire dans le cadre de la réservation. Le client autorise H-RESA à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement éventuel de la réservation. H-RESA attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées directement et exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système de H-RESA. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions par carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible que H-RESA demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte.

- Paiement par virement bancaire : H-RESA accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par email dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant l'arrivée à échéance de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, H-RESA peut être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank (Banque Casino), permet d'échelonner le paiement de la réservation :
 - 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank (Banque Casino) ;
 - 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Banque Casino (Floa Bank) et publiées sur le Site lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de H-RESA pour le service de voyage réservé vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) pour honorer le paiement.

Pour les dossiers éligibles et pris en charge par la Banque Casino (Floa Bank) au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank (Banque Casino) disponible sur le Site. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client.

Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis de H-RESA au titre des services de voyage réservés.

- Chèque-vacances : le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation de services de voyage dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par H-RESA ; ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par H-RESA. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le voyageur) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :
 - 4) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à H-RESA, jusqu'à 30 jours après la date de réception, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : HOTELS POUR TOUS (H-RESA) - Département comptabilité client – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape.
 - 5) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
 - 6) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

Les chèques vacances doivent obligatoirement être transmis à H-RESA par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). H-RESA conseille le client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller un envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, H-RESA détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. H-RESA se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie. Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation.

Dans tous les cas, H-RESA se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

6.1.4 Sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire- Le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée à partir du Site. Ces informations ne sont conservées dans les fichiers de H-RESA que le temps nécessaire pour finaliser le contrat (du paiement aux éventuels remboursements de taxes). Toutes les informations sont cryptées sur le serveur sécurisé de H-RESA. Le client autorise H-RESA à utiliser les informations figurant sur la carte de paiement pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) transmettre au fournisseur de voyage afin de réaliser la réservation, (iii) payer le cas échéant et si souscrite l'assurance et l'assistance touristique, le cas échéant, (iv) procéder aux remboursements autorisés et (v) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes.

6.1.5 Rejets de paiement – H-RESA se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

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

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

6.2 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation.

7. Modification et Annulation à l'initiative du client

7.1 Procédure de modification et annulation à l'initiative du client

Le client informe H-RESA de toutes demandes de modification ou d'annulation. Toute demande de modification ou d'annulation peut se faire par email. La modification du séjour implique une annulation de la réservation initiale au profit d'une nouvelle réservation, les frais d'annulation et la différence tarifaire de la nouvelle réservation restant à la charge du client. H-RESA confirmera par email la modification et/ou l'annulation. En l'absence d'un tel écrit, la demande du client n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client de H-RESA.

Toute modification sur place (prolongation du séjour, retour différé ou anticipé, modification d'hôtel...) à la demande du client sera soumise à l'accord préalable de H-RESA. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités du fournisseur de voyage et du paiement par le client de la différence tarifaire. -

Le client a également la possibilité d'annuler la réservation jusqu'à la veille du départ directement via son accès dédié sur le Site. A défaut, la réservation est considérée comme maintenue. La réservation sera due dans son intégralité et par conséquent, au jour de l'arrivée, la réservation est non-remboursable, non-annulable et non-modifiable sauf mention contraire indiquée dans les documents de voyage. En cas de non-présentation à la date indiquée sur le bon d'échange et en l'absence d'annulation, la réservation reste due dans son intégralité. La non-présentation engendre des frais qui équivalent de manière générale au montant de la réservation.

L'annulation est génératrice de frais applicables par le fournisseur de voyage. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Si le service de voyage réservé est sujet à des frais en cas d'annulation, le client peut soit effectuer une demande d'annulation

sur le Site soit effectuer une demande d'annulation par email à H-RESA. Ces frais seront communiqués par H-RESA. Sera retenue pour le calcul des frais d'annulation la date à laquelle H-RESA confirme la bonne réception de la demande d'annulation.

Le client a également la possibilité d'annuler le séjour avant la date du départ sans payer de frais d'annulation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

En cas de demande d'annulation soumise sur le Site, un email de confirmation d'annulation sera adressé automatiquement au client. Si l'annulation n'est pas possible à partir du Site, le client adressera un email à H-RESA qui confirmera par email l'annulation et les frais afférents. L'annulation ne sera effective qu'à compter du paiement des frais afférents.

En cas d'annulation ou de modification par le client et sous déduction des sommes dues à H-RESA (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au fournisseur de voyage, H-RESA remboursera le client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées, conformément aux conditions d'annulation préalablement publiées sur le Site. L'annulation ou la modification de la réservation pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA. En cas d'annulation ou de modification, les frais H-RESA, les frais des fournisseurs de voyage, les assurances et les garanties vendues ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler ou modifier sa réservation, H-RESA ne saurait être tenu responsable des suites de ces demandes formulées directement au fournisseur de voyage.

7.2 Frais de modification et d'annulation

Frais applicables à tous services de voyage par dossier	
Actions	Frais
Modification/Hôtel	Offert
Annulation/Hôtel remboursable	Offert
Annulation/ Hôtel non-remboursable *	25€

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

* Contractuellement, le service de voyage vendu n'est pas remboursable mais suite à l'intervention d'H-RESA, le client obtient un remboursement de la prestation annulée. Dans ce cas précis, H-RESA appliquera des frais de gestion relatifs à la négociation de l'annulation avec le fournisseur de voyage.

8. Modification et annulation du contrat du fait de H-RESA avant le départ

8.1 Modification du fait de H-RESA avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur contraint H-RESA de modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, H-RESA avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client devra informer H-RESA de son choix et par écrit. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans les meilleurs délais à compter de réception de l'information précitée. En cas d'urgence, H-RESA imposera un délai de réponse. À défaut de réponse dans le délai imparti, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. De manière générale, H-RESA est en droit d'apporter des modifications « mineures » portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, H-RESA informera le client qui ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement).

8.2 Annulation du fait de H-RESA avant le départ

H-RESA peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si H-RESA est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

9. Cession de contrat

Le client pourra céder son contrat (hors services de voyage spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet ii) selon les conditions d'annulation du service de voyage réservé et selon les conditions du fournisseur de voyage et iii) d'en informer le client et H-RESA par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50€ par personne dus à H-RESA ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par H-RESA en raison de cette cession.

10. Séjour

10.1. Durée

La durée du séjour à l'établissement hôtelier est celle définie sur le e-voucher. Le prix d'un séjour est calculé par rapport à un nombre de nuitées. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les établissements hôteliers. La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

En cas d'arrivée tardive (après 19h) du client, il est impératif que le client en informe directement l'établissement hôtelier ou le propriétaire de toute arrivée tardive. De manière générale, le client est informé de toutes les spécificités liées au service de voyage réservé lesquelles sont détaillées dans la fiche descriptive (ex : pour toutes locations saisonnières ou locations d'appartement, la fiche descriptive précise l'heure limite d'arrivée qui sera définie au cas par cas, les modalités de remise des clés ou de l'obtention d'un code etc.). Il relève de la responsabilité du client de veiller au bon respect des modalités et horaires définies par l'hôtelier ou le propriétaire (pour les biens privés mis en location).

10.2. Types de chambre

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

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

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

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

10.3. Classification des établissements hôteliers

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

10.4. Repas

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

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

Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners (sont incluses les boissons chaudes – ne sont pas incluses les eaux, jus de fruits).
----------------	---

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

10.5. Activités

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

10.6. Règlement intérieur des hôtels

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

10.7. Transferts

Selon le descriptif du service de voyage, le transfert peut être inclus dans le prix de vente. Dans d'autres cas, le transfert peut être obligatoire et non inclus dans le prix de vente. Le client devra alors régler le transfert sur place.

10.8. Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyage ou H-RESA peut être amené, pour des raisons multiples (cas de force majeure, circonstances exceptionnelles, fait d'un tiers, fait du client etc.) de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable.

10.9. Photos et illustrations

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

10.10. Extras

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

10.11. Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeur (bijoux, équipements informatiques ou électroniques ...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. H-RESA n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients et voyageurs de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et tout autre document officiel dans le coffre-fort de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

11. Location de voiture

11.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du loueur

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

11.2 Conditions de location

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

11.3 Mise à disposition du véhicule et durée de location

Le véhicule est mis à la disposition du client auprès de l'une des agences du loueur de voiture, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le loueur d'honorer la réservation. La réservation est

effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.

11.4 Conditions à remplir

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

Si le client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place par le client directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du client.

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

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

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

11.5 Restrictions géographiques

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

11.6 Utilisation du véhicule

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

11.7 Prix et conditions de paiement

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

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

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

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

11.8 Annulation, modification, non présentation

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

En cas de modification, H-RESA est contraint d'annuler la location et de procéder à une nouvelle réservation, qui sera réactualisée à la valeur du jour. Le client peut être amené à payer la différence entre la réservation initiale et la réservation modifiée. En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par H-RESA. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables.

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

12. Responsabilité et Force majeure

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

13. Formalités administratives et sanitaires

Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

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

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays. Pour les autres ressortissants, H-RESA attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

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

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

Animaux : certains fournisseurs de voyage acceptent, sous certaines conditions et accord préalable écrit, les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi qu'un passeport animal.

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

Le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

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

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

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

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou carte d'identité facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager.

Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

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

H-RESA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

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

14. Assurance Voyage

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

15. Données personnelles & Cookies

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaut. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à H-RESA et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de H-RESA et aux fournisseurs de voyage. Certains partenaires de H-RESA peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les voyageurs disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à H-RESA – DPO – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape. La politique de H-RESA en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité") est disponible sur le Site.

16. Droit de Rétractation

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de la réservation de prestations touristiques telles que proposées sur le Site. En conséquence, les services de voyage réservés sur le Site

échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyage.

17. Assistance à destination

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

18. Réclamations

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

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

19. Preuve

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

20. Modifications des conditions de vente et prévalence des conditions de vente

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

21. Droit applicable et attribution de compétence

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

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

PARTIE D

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. H-RESA sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, H-RESA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où l'agence de voyage deviendrait insolvable.
--

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

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

Article R. 211-3-1

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

Article R. 211-4

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

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage ;
- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de

résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

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

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

Article R. 211-5

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

Article R. 211-6

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

Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

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

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

Article R. 211-7

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

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

Article R. 211-8

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

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

Article R. 211-9

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

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

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

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

Article R. 211-10

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

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au

moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11

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

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

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