

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - White Label

Mise à jour le 18/05/2017

Cette version annule et remplace les versions précédentes

En qualité de fournisseur d'application informatique, L'Agence de voyages édite, gère et commercialise un moteur de réservation dédié aux Clients du tourisme (ci-après « Moteur de Réservation »). Le Moteur de Réservation a pour but de rechercher, de comparer et de permettre la réservation de billets d'avion.

Avant toute utilisation ou réservation sur le Moteur de Réservation, il est impératif de prendre connaissance des présentes conditions particulières. En validant le paiement, le Client accepte avoir pris connaissance des présentes conditions. Ainsi, la finalisation du processus de réservation sur le Moteur de Réservation vaut acceptation expresse par le Client des présentes Conditions Générales. Tous les courriers concernant votre réservation doivent être envoyés à L'Agence de voyages au 2871 avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape, ou être transmis via le formulaire dédié.

1. Utilisation du Moteur de réservation

2. Votre Réservation & Définitions.

2.1 Définitions

2.2 Rôles de L'Agence de voyages et du Fournisseur de Voyage

2.3 Rôle actif du Client

2.4 Procédure de réservation

2.5 Options & Demandes spéciales

2.6 Billetterie et contraintes techniques

3. Conditions d'Achat

3.1 Prix et paiement

3.2 Frais de services additionnels

3.3 Remboursements

3.4 Modification et Annulation

4. Conditions de réservation

4.1 Durée du séjour

4.2 E-voucher

4.3 Prise et libération des chambres

4.4 Types de chambres

4.5 Activités

4.6 Repas

4.7 Classification de l'établissement

5. Responsabilité et garanties

6. Force majeure et nature du réseau

7. Formalités administratives et sanitaires

8. Assurance Voyage

9. Données personnelles & Cookies

10. Propriété intellectuelle

11. Divers

11.1 Droit de Rétractation

11.2 Réclamations

11.3 Preuve

11.4 Invalidité partielle - Intégrité - Modifications des Conditions

12. Droit applicable et attribution de compétence

1. Utilisation du Moteur de réservation

1.1 Le Moteur de Réservation offre un inventaire de références hôtelières. Le Moteur de Réservation publie la description des Produits et leurs disponibilités. Le Moteur de Réservation est donc une interface technique permettant de porter à la connaissance du Client les Produits et de les réserver. Le Moteur de réservation est destiné aux agences de voyages et aux tour-operators (ci-après « Client ») et est soumis aux présentes conditions.

1.2 Le Moteur de Réservation appartient à H-Résa, société à responsabilité limitée unipersonnelle, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 792 780 314 dont le siège social est au 2871 Avenue de l'Europe, 69140 Rillieux la Pape, immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès de Atout France sis 79/81 rue de Clichy 75009 Paris,

sous le numéro IM069130011, titulaire d'une police d'assurance auprès de la compagnie Allianz, , 87 rue Richelieu - 75002 Paris.

1.3 Le Client déclare être majeur, disposer de la capacité juridique pour conclure le présent contrat et utiliser le Moteur de réservation conformément aux dispositions des présentes qu'il comprend parfaitement et accepte. Le Client consent à assumer la pleine responsabilité financière pour toute utilisation du Moteur de réservation. Le Client déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées lors de l'ouverture du compte sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour. .

1.4 Limitations des droits à l'utilisation du Moteur de Réservation - L'utilisation est limitée aux fonctionnalités du Moteur de Réservation auxquelles le Client a souscrit. Toute autre utilisation non prévue est soumise à l'autorisation préalable et écrite de l'Agence de voyages. Le Client reconnaît et accepte expressément que le Moteur de Réservation est conçu pour un usage Client. Il reconnaît en faire un usage raisonnable et normal insusceptible de porter atteinte. Il s'engage à ne pas entraver ou nuire d'une manière quelconque au fonctionnement du Moteur de Réservation. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Moteur de Réservation à des fins illégales ou interdites. Le Client est averti des spécificités des communications par Internet et notamment de l'impossibilité de garantir un service continu. Il est interdit de le modifier, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales, en dehors des limites fixées par les conditions. Fondé sur un motif légitime, L'Agence de voyages se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser ou de suspendre l'accès au Moteur de Réservation.

1.5 Obligation d'information - Le Client s'engage à informer immédiatement L'Agence de voyages (i) de toute contrefaçon du Moteur de Réservation ou susceptible d'être ainsi qualifiée, qui serait le fait de tiers dont elle aurait eu connaissance et (ii) de toute perte ou destruction des données ainsi que tout dysfonctionnement, même non bloquant du Moteur de Réservation.

1.6 Limitation de responsabilité - L'Agence de voyages concède un droit d'utilisation du Moteur de Réservation, qui est non-exclusif et non-transférable. La concession du droit d'utilisation du logiciel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le droit d'utilisation n'est concédé au Client qu'à compter de l'authentification du compte. L'Agence de voyages ne garantit pas que le Moteur de Réservation soit exempt d'erreur et de tous dysfonctionnements. L'Agence de voyages est soumise de manière expresse à une obligation de moyens et ne sera pas responsable des vices de fonctionnement du Moteur de Réservation. Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, L'Agence de voyages ne sera,

en aucun cas et en aucune circonstance, responsable de tout dommage indirect résultant d'une utilisation ou d'une impossibilité d'utiliser le Moteur de Réservation. Le Client supporte seul les risques liés à l'utilisation du Moteur de Réservation. En aucun cas, L'Agence de voyages ne saurait être tenu responsable de l'éventuelle perte de chiffres d'affaires, de bénéfices et de frais consécutifs indirectement subis par le Client du fait de l'utilisation du Moteur de Réservation ou de ses éventuels dysfonctionnements. En conséquence, le Client est seul responsable des opérations qu'il effectue lors de l'utilisation du Moteur de Réservation.

1.7 Cas de résiliation de l'accès au Moteur de Réservation - L'Agence de voyages pourra suspendre la connexion au Moteur de Réservation, sans préavis, sans prétention d'indemnité, en cas de défaut de paiement, de cessation de paiement, de redressement judiciaire ou de manquement grave. La résiliation sera prononcée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client.

2. Votre Réservation & Définitions.

2.1 Définitions

« L'Agence de voyages » est le Client du tourisme qui met à disposition de sa propre clientèle un moteur de recherche permettant la réservation de prestations touristiques.

« Client » désigne le l'utilisateur du Moteur de réservation.

« Commande » désigne un ordre par lequel le Client demande à L'Agence de voyages de réserver des prestations d'hébergement et/ou services additionnels. La commande ne vaut pas confirmation définitive. L'Agence de voyages informe le Client que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Le dossier sera considéré comme réservé et confirmé dès validation du paiement. Les réservations faites par le biais du Moteur de réservation seront assujetties aux conditions de vente de L'Agence de voyages et aux conditions du Fournisseur de Voyages Conformément aux exigences de l'article 1369-8 du code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat. Le document électronique formalisant le contrat sera enregistré dans les fichiers de L'Agence de voyages.

« Fournisseur de Voyages » désigne l'ensemble des prestataires concourant à la production de prestations d'hébergement.

« Produits » désigne l'inventaire publié sur le Moteur de réservation.

« Réservation » désigne toute commande de produits ou de services que le Client effectue sur le Moteur de réservation et associée à un numéro de réservation.

2.2 Rôles de L'Agence de voyages et du Fournisseur de Voyage - Concernant la fourniture du Moteur de Réservation, L'Agence de voyages est un fournisseur informatique et est tenue à une obligation de moyens.

Concernant la vente de prestation d'hébergement, L'Agence de voyages agit en qualité de simple intermédiaire entre le Fournisseur de Voyages et le Client. L'Agence de voyages est tenue à une obligation d'information et délivrance de Voucher nécessaire à la prestation hôtelière.

La responsabilité de L'Agence de voyages est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du Fournisseur de Voyages assurant le bon déroulement du séjour conformément à la réservation effectuée. En aucun cas, L'Agence de voyages ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Client. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de L'Agence de voyages et aux conditions du Fournisseur de Voyages qui peut limiter ou exclure sa responsabilité.

2.3 Rôle actif du Client – Le Client effectue pour son propre compte une réservation à partir du Moteur de réservation. En outre, le Client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du Produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client. L'Agence de voyages ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client a renseigné des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation via le Moteur de réservation. Toute négligence du Client ne saurait être imputable à l'Agence de voyages..

2.4 Procédure de réservation - Après avoir passé commande, L'Agence de voyages adressera un email de confirmation. Ce premier email de confirmation récapitulera les éléments essentiels (l'identité de l'hôtel réservé, le prix, la quantité de chambres réservées, les dates d'arrivée et de départ, noms du bénéficiaire de la prestation, les conditions d'annulation, etc.) relatifs à la commande passée par le Client. En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont considérées comme reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès que ce soit par email ou du compte du Client.

Le Client doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Si le Client sélectionne des Produits par erreur ou s'il transmet des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa commande, L'Agence de voyages 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 L'Agence de voyages.

2.5 Options & Demandes spéciales : le Client peut adresser à L'Agence de voyages une demande concernant sa réservation (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Le Client doit impérativement signaler à L'Agence de voyages tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) concernant les passagers. Le Client est tenu de renseigner la rubrique dédiée lors de la réservation en ligne ou par téléphone. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du Fournisseur de Voyages. A cet effet, selon la demande, L'Agence de voyages sera amené à adresser un devis nécessitant la validation par le Client. Les documents de voyages ne seront émis qu'à compter de la validation définitive de la demande spéciale. L'Agence de voyages ne garantit pas que ces demandes soient satisfaites, mais les transmettra au Fournisseur de Voyages.

2.6 Billetterie et contraintes techniques - Concernant la réservation, L'Agence de voyages enverra un courrier électronique rappelant les éléments essentiels de la Commande et indiquant le numéro de réservation. La Commande se matérialisera par l'émission d'un bon d'échange (ci-après « E-voucher »). Le Client doit impérativement fournir à la réception de l'hôtel l'E-voucher recensant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur l'E-voucher sont comprises dans le prix de la prestation.

3. Conditions d'Achat

3.1 Prix et paiement

3.1.1 Prix - Les prix affichés sur le Moteur de Réservation sont des tarifs nets, auxquels le Client peut ajouter sa propre marge. Les Fournisseur de Voyages sont interrogés en temps réel. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du Fournisseur de Voyages, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix lors de la réservation définitive. L'Agence de voyages ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires qui seront supportés par le Client.

Pour la prestation hôtelière, certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, l'existence de ces taxes resteront à la charge du Client et devront être réglées sur place.

Les prix publiés sur le site Internet de L'Agence de voyages sont calculés en fonction du nombre de nuitées.

3.1.2 Paiement - L'inscription est effective dès lors que l'Agence de voyages a généré un numéro de dossier. Mais 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. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, L'Agence de voyages 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 produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libérateurs 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 banque du Client. A défaut de paiement par le Client dans les délais prévus, L'Agence de voyages 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. L'Agence de voyages 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 Commande (incluant l'envoi des documents de voyages). Ces règles valent pour tous les Clients.

3.1.3 Moyens de paiement - L'Agence de voyages propose plusieurs modes de paiement, selon le dossier du Client et/ou le produit concerné :

- Carte bancaire Visa - Mastercard - American Express : Le Client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la commande.
- Paiement « N » fois par CB est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Banque Casino, permet d'échelonner le paiement de la commande (totalité du dossier de 400€ à 3000€, en 4 prélèvements suivant l'échéancier suivant) :
 - 1er prélèvement le jour de la commande : 1/4 du montant de la commande et frais de dossier banque CASINO
 - 2ème prélèvement 30 jours après : 1/4 du montant de la commande
 - 3ème prélèvement 30 jours après (soit 60 jours après la commande) : 1/4 du montant de la commande.

- 4ème prélèvement 30 jours après (soit 90 jours après la commande) : 1/4 du montant de la commande.

Le paiement fractionné sera proposé au Client à l'étape du choix de paiement (une fois le produit choisi et validé) et le paiement sera soumis aux modalités contractuelles établies par la Banque Casino. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de l'Agence de voyages pour le produit acheté et vis-à-vis de la Banque Casino pour honorer le paiement.

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

- Chèque-Vacances : l'Agence de voyages accepte les chèques-vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de l'Union Européenne. 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 commande 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 l'Agence de voyages, impérativement avant sa date de départ, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de commande à l'adresse suivante : Service Comptabilité - H-Réa , 2871 avenue de l'Europe, 69140 Rilleux La Pape.
 - 2) Le Client disposera alors d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination. Le Client pourra demander le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion ; dans ce cas, il conviendra de le spécifier lors de l'envoi. Le remboursement se fera sous 30 jours à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
 - 3) Lors d'un complet paiement par chèques vacances et si le montant des chèques vacances excède celui de la commande, le rendu de monnaie est impossible. En cas d'annulation du dossier, seule la valeur du voyage sera créditée et non celle des chèques vacances remis.

3.1.4 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 achat effectué à partir du Moteur de Réservation. Ces informations ne sont conservées dans les fichiers de l'Agence de voyages 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 l'Agence de voyages. Le Client autorise l'Agence

de voyages à utiliser les informations figurant sur la carte de paiement pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) transmettre au Fournisseur de Voyages afin de réaliser la réservation, (iii) payer 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 votre réservation ou (b) au remboursement des taxes.

3.1.5 Rejets de paiement – L'Agence de voyages se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

3.1.6 Recouvrement - En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces frais viendront en complément d'une pénalité de retard.

3.1.7 Prix dérisoire - Si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", L'Agence de voyages 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.

3.1.8 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 Moteur de l'Agence de voyages.

3.2 Frais de services additionnels

Les prix des Produits sont entendus toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris. Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Produits commandés par le Client, supportés par les Fournisseurs de Voyage et notamment les taxes indirectes (TVA, autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement des Commandes des Clients.

Certaines taxes ou frais supplémentaires (taxe touristique, taxe de séjour, frais de visa et/ou carte de tourisme ...) peuvent être imposées par les autorités de certains Etats. Elles ne sont pas comprises dans le prix des Produits. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge du Client et peuvent devoir être réglées sur place.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire dans les Conditions Spécifiques ou le Contrat Particulier, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel

ou accessoires à la prestation (les assurances, les frais de vaccination, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room service, les pourboires etc.) et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de la Commande. Les Clients devront régler directement au Fournisseur de Voyage tous les suppléments dont ils sont redevables.

3.3 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

3.4 Modification et Annulation

Toute annulation ou modification est soumise aux conditions et procédure du Fournisseur de Voyages. Certaines chambres d'hôtel sont non-remboursables. Pour toute modification ou annulation, le Client doit impérativement adresser une demande écrite auprès de L'Agence de voyages en indiquant le numéro de dossier communiqué sur l'email de confirmation ainsi que l'objet de la demande d'annulation ou de modification. L'Agence de voyages confirmera la bonne réception de la demande d'annulation ou de modification et informera des conditions du Fournisseur de Voyages. A défaut du respect de cette procédure, la demande d'annulation ou de modification est considérée comme non prise en compte par L'Agence de voyages. En cas d'annulation ou de modification par le Client, et sous déduction des sommes dues à L'Agence de voyages (taxes, frais de dossier et assurances) et au Fournisseur de Voyages, L'Agence de voyages remboursera au Client, dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées. L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le Client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de L'Agence de voyages.

Dans le cadre d'une modification, le Fournisseur de Voyages réactualise la tarification, qui n'est pas en adéquation avec le tarif public en vigueur au jour de la modification. Ainsi, des différences tarifaires peuvent apparaître entre le tarif proposé et le tarif affiché sur Moteur de Réservation.

Si le Client contacte directement le Fournisseur de Voyages pour annuler ou modifier le dossier, le Client est tenu d'informer par écrit L'Agence de voyages des modifications/annulation faites auprès du Fournisseur de Voyages. L'Agence de voyages ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

Il incombe au Client de vérifier auprès de L'Agence de voyages les conditions d'annulation et de modification d'une réservation. Les frais facturés par L'Agence de voyages sont les frais du Fournisseur de Voyages. En cas d'annulation ou de modification, les assurances, les frais de réservation et de services ne sont jamais remboursables.

4. Conditions de réservation

Quand le Client achète auprès de l'Agence de voyages le Produit « Hôtel », le retard dans le préacheminement aérien ou ferroviaire entraînant un défaut d'enregistrement auprès de l'hôtelier est considéré comme une annulation telle que définie aux présentes.

En cas de surbooking, pratique palliant la non-présentation et optimisant le taux de remplissage, le Fournisseur de Voyages proposera un hôtel de substitution de qualité équivalente et L'Agence de voyages ne pourra être tenue pour responsable de ce délogement.

4.1 Durée du séjour - La durée du séjour est calculée par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. Celles-ci varient de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain. Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées et aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée.

Il est fortement recommandé de prévenir l'hôtel en cas d'arrivée tardive (après 19h00), notamment lors des périodes de vacances scolaires ou les ponts (week-end prolongés).

En cas de réservation sur un produit type « Apart-Hôtel », locatif ou de type résidence de loisirs il est fortement recommandé de prévenir la réception en cas d'arrivée tardive, notamment le week-end, l'accès à l'établissement se faisant souvent par l'intermédiaire d'un code d'accès et la réception étant fermée après 19 heures et le Week-end.

En cas de non-présentation sur la première nuitée et sans notification du Client auprès du Fournisseur de Voyages, ce dernier se réserve le droit d'annuler les nuitées.

4.2 E-voucher - Il sera remis au Client, après réservation intégrale, un E-voucher, mentionnant explicitement le contenu de la réservation. Il appartient au Client et/ou au Client donc de vérifier les mentions figurant sur le bon d'échange.

En cas de non-réception du E-voucher dans les 48 heures qui suivent la confirmation de la Commande, le Client doit contacter L'Agence de voyages.

Le Client remettra l'E-voucher à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée, à défaut, il devra acquitter le prix de la chambre auprès du Fournisseur de Voyages sans pouvoir prétendre au remboursement du E-voucher non présenté.

4.3 Prise et libération des chambres - Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain. Il n'est pas possible de déroger à cette règle, dès lors toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée

comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès du Fournisseur de Voyages. En cas d'arrivée tardive à l'hôtel, le Client doit informer l'Agence de voyages ou le Fournisseur de Voyages de ce retard afin de garantir la réservation, au risque d'être considérée comme annulée.

4.4 Types de chambres – Les chambres individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, comprennent généralement un lit pour une personne. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double. Dans les usages internationaux de l'hôtellerie, il n'existe pas de véritables chambres triples. Celles-ci sont en général des chambres doubles dans lesquelles le Fournisseur de Voyages rajoute un lit d'appoint au confort souvent sommaire. Toutes demandes spécifiques (ex : lits bébé, repas spécifiques, bagages spéciaux / équipements sportifs, etc.) sont soumises à disponibilité à l'arrivée et peuvent entraîner des frais supplémentaires à régler sur place.

Les descriptions de chambres et mentions suivantes auront le sens indiqué ci-dessous :

- Chambre conçue pour une personne : Un lit d'une personne.
- Chambre pour deux personnes avec lits jumeaux : Deux lits d'une personne.
- Chambre pour deux personnes : Un lit de deux personnes.
- Chambre pour trois personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus un lit supplémentaire, ou deux lits pour deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chacun des occupants dans leurs chambres pour trois personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou chambre pour deux personnes à l'usage d'un seul occupant : Deux lits d'une personne ou un lit de deux personnes dans la même chambre qui sera occupée par une seule personne.
- Chambre pour quatre personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus lits supplémentaires, ou deux lits de deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chaque occupant de leurs chambres pour quatre personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit d'enfant : Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit pour un enfant âgé de deux à douze ans.
- Berceau : Approprié pour un enfant de moins de deux ans.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes.

Sur place, à la demande du Client, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

4.5 Activités - Il peut advenir que certaines activités « gratuites » proposées par le Fournisseur de Voyages et indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet de L'Agence de voyages, soient supprimées notamment 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. L'annulation d'une quelconque activité « gratuite » pour un des cas précités ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du Client.

4.6 Repas - Les Fournisseurs de Voyages proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Dans certains pays, les Fournisseurs de Voyages 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 du Fournisseur de Voyages.

4.7 Classification de l'établissement - 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, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription.

5. Responsabilité et garanties

L'Agence de voyages propose le Moteur de Réservation en l'état et fait tout son possible pour garantir sa mise à jour, son maintien en état et son fonctionnement, mais ne donne aucune garantie quant aux défauts techniques ou à l'infaillibilité du fonctionnement ou quant au fait que le système ou le portail sera opérationnel à tout moment. Certaines informations sont ponctuellement mises en cache et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de votre réservation.

L'Agence de voyages décline toute responsabilité en cas de dommages résultant directement ou indirectement de l'achat d'un produit ou d'un service proposé sur le Moteur de Réservation, sauf dispositions légales contraires. L'Agence de voyages ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement à la vente de Produits vendus seuls et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable au Client, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

6. Force majeure et nature du réseau

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. L'Agence de voyages ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du service ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le Client.

Les parties ne seront pas tenues pour responsables et ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure. Leurs obligations seront suspendues pendant la durée de la force majeure. Si, par suite d'un cas de force majeure (y compris, notamment, des troubles politiques ou sociaux ou d'une situation précaire qui affecte(nt) la sécurité), des irrégularités sont constatées au niveau des réservations, confirmations et/ou de la réalisation des voyages ou de la prestation des services du fait de la survenance d'événements inattendus que L'Agence de voyages ne peut maîtriser, L'Agence de voyages est déchargé de toutes les responsabilités légales lui incombant du fait de ces irrégularités ou de ce non-respect.

7. Formalités administratives et sanitaires

Les ressortissants français devront obligatoirement être en possession des documents d'identité, à jour des formalités de franchissement de frontières et à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées lors de la réservation et dans les documents de voyages s'adressent uniquement à des ressortissants français.

Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination. Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, l'Agence de voyages conseille le Client de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet diplomatie.gouv.fr et CIBT Visa, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent au Client.

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

Lorsque le Client est accompagné d'un enfant mineur lors de son voyage à l'étranger, la législation française en vigueur n'impose pas au Client de justifier du lien de parenté par la présentation d'une copie du livret de famille. Néanmoins, L'Agence de voyages encourage vivement le Client à fournir cet élément lors de son voyage à l'étranger.

Depuis janvier 2017, tout mineur résidant habituellement en France, quelle que soit sa nationalité, quittant le territoire français sans un titulaire de l'autorité parentale dans le cadre d'un voyage à titre individuel ou au titre d'un voyage collectif (voyage scolaire, colonie de vacances, voyages linguistiques) doit présenter :

- Une Autorisation de Sortie du Territoire (AST) renseignée et signée par un titulaire de l'autorité parentale (https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do). Ce document doit préciser la durée de validité de l'autorisation dans la limite de l'année.
- Une copie lisible de la pièce d'identité en cours de validité (ou périmé depuis moins de 5 ans) du signataire comportant les éléments suivants :
 - Les noms et prénoms du titulaire
 - Les dates et lieu de naissance

- Sa photographie
- Sa signature
- Les dates de délivrance et de validité du document ainsi que l'autorité de délivrance.

A ce titre, aucune démarche en mairie ou en préfecture n'est nécessaire.

- Une pièce d'identité respectant les exigences du pays de destination et d'escale (<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>) »

L'Agence de voyages 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

8. Assurance Voyage

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Moteur de Réservation. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation d'un billet d'avion 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. A cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le Moteur de Réservation à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

9. 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 charte relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes Conditions et la charte relative aux données personnelles, cette dernière prévaudra.

10. Propriété intellectuelle

Le Client reconnaît que L'Agence de voyages est propriétaire du Moteur de Réservation. Le Client reconnaît le caractère original du logiciel et sa protection par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et par les conventions internationales. Tous les éléments du Moteur de Réservation, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de L'Agence de voyages. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être

interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Moteur de Réservation ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit. Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que de ne modifier pas les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de L'Agence de voyages. Par conséquent, le Client devra apporter tout le soin nécessaire lors de l'utilisation du Moteur de Réservation. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété détenus par L'Agence de voyages. Tout lien hypertexte renvoyant au Moteur de Réservation et utilisant la technique du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de L'Agence de voyages.

11. Divers

11.1 Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de l'achat de prestations touristiques telles que proposées sur le Moteur de Réservation. En conséquence, les Produits réservés sur le Moteur de Réservation échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du Fournisseur de Voyages.

11.2 Réclamations

Pour toute question ou réclamation relative au Produit, il faut saisir le service client. Après saisine du service client de L'Agence de voyages, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

11.3 Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Fournisseur de Voyages ou de L'Agence de voyages dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de L'Agence de voyages et/ou du Fournisseur de Voyages ont force probante quant aux réservations passées par le Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent

des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

11.4 Invalidité partielle - Intégrité - Modifications des Conditions

11.4.1 Invalidité partielle - Si l'une quelconque des clauses des présentes serait ou deviendrait illicite ou inopposable, il est convenu que les autres stipulations des présentes demeureront licites et opposables aux parties (Client et L'Agence de voyages) indépendamment de la ou desdites clauses illicites ou inopposables.

11.4.2 Intégrité - Si l'une des quelconque dispositions des présentes conditions est déclarée nulle ou sans objet au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

11.4.3 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 antérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur. Il est de la responsabilité du Client d'adapter ses propres conditions de vente et ses documents contractuels aux spécificités de L'Agence de voyages.

12. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation régissent les relations entre les parties et sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal de commerce de Lyon.