

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR LES SITES XL.COM

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT APPLICABLES AUX PRESTATIONS VENDUES SUR LE SITE XL.COM

### I. EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

#### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7**

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

I.	EXTRAITS DU CODE DU TOURISME .....	1
II.	CHAMPS D'APPLICATION.....	5
III.	DEFINITIONS .....	5
IV.	DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE VOYAGES A FORFAIT .....	6
1.	Présentation de l'offre .....	6
2.	Réservation.....	6
3.	Prix.....	8
4.	Dispositions spécifiques pour les prestations incluses dans le Voyage à forfait .....	9
5.	Formalités Et Vaccination.....	12
6.	Assurances.....	12
7.	Annulation ou Modification des Voyages à Forfait .....	12
8.	Cession des Voyages à Forfait .....	14
9.	Après Vente .....	15
10.	Responsabilité et garantie du vendeur dans le cadre de la vente de voyages ou de séjours.....	15
V.	DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE VOLS SECS .....	16
1.	Identité du transporteur aérien .....	16
2.	Prix et Vente de Vol Sec .....	16
3.	Modification et annulation des billets Vols Secs sur vols XL Airways France .....	16
4.	Responsabilité et garantie du vendeur dans le cadre de la vente de Vols Secs & Formalités.....	19
5.	Ventes de Services Additionnels .....	19
VI.	DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE NUITS D'HOTEL, DE PRESTATIONS DE SKI, DE LOCATIONS DE VOITURES ET D'ASSURANCE.....	22
1.	Réservation d'Hôtel en dehors d'un Voyage à Forfait .....	23
2.	Réservation de prestation de Ski.....	23
3.	Réservation de location de voiture .....	23
4.	Souscription d'Assurance .....	23
VII.	DISPOSITIONS COMMUNES APPLICABLES A TOUS LES PRODUITS ET SERVICES.....	24
1.	Transport aérien : Généralités .....	24
2.	Réclamations .....	26
3.	Force majeure .....	27
4.	Protection des informations personnelles .....	28
5.	Dispositions juridiques et droit applicable.....	30

## II. CHAMPS D'APPLICATION

Afin de pouvoir bénéficier des prestations de la société Crystal TO S.A., prestations proposées sur le site Internet [www.xl.com](http://www.xl.com), nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente n° 010312 ci-après définies les « Conditions Générales » s'appliquent aux prestations qui y sont visées et proposées à l'égard des consommateurs ou des non professionnels. Elles ne s'appliquent pas aux opérations de vente conclues avec des professionnels.

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et avoir vérifié tout devis avant de passer commande.

La réservation de prestations est réservée à l'Acheteur ayant pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à l'achat et les ayant acceptées sans réserve.

Dès lors, la réservation entraîne votre entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente du Vendeur et votre acceptation de l'intégralité de leurs dispositions au moment de l'inscription. Les Conditions Générales sont parties intégrantes du contrat de vente.

Ces Conditions Générales peuvent avoir été éditées en diverses langues. En cas de divergences entre la version française des Conditions Générales et sa traduction de courtoisie, la version française prévaudra en toute hypothèse.

Les Conditions Générales entrent en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mars 2012 et régissent toute nouvelle réservation. Cette édition annule et remplace la précédente.

Nous vous conseillons de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les conditions Générales de ce site à chacune de vos visites.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au regard du produit acheté, selon les modalités suivantes :

- Lors de l'achat d'un voyage à forfait, les dispositions spécifiques à la vente de voyages à forfait (Section IV) s'appliquent ainsi que les dispositions générales de la Section VII.
- Lors de l'achat d'un vol sec ou d'un Service additionnel (comme la réservation de siège ou l'achat d'excédent bagages), les dispositions spécifiques à la vente de vol sec (Section V) s'appliquent ainsi que les dispositions générales de la Section VII.
- Lors de l'achat par notre intermédiaire d'une prestation hôtelière non incluse dans un voyage à forfait, d'une prestation de ski ou de location de voiture, assurance, les dispositions spécifiques de la Section VI (VI. Dispositions applicables à la vente de nuits d'hôtel, de prestations de ski et de locations de voitures) s'appliquent.

Conformément à l'article L211-9 du code du tourisme, le Vendeur peut modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable dans les conditions précisées ci-après.

## III. DEFINITIONS

a. Le terme « Vendeur » désigne Crystal T.O. S.A exerçant son activité commerciale sous la marque « XL.com »

Siège social : 5, rue de Conflans, 94220 Charenton le Pont

Forme juridique : Société Anonyme au capital de 150.000 €

Immatriculée au R.C.S de CRETEIL sous le n° B 449 796 382

Code Ape 748K

Licence d'agence de voyages n° LI 094 07 0003

Garantie Financière: FORTIS BANQUE 29-30 quai de Dion Bouton, 92800 Puteaux. Montant de la garantie 548 784€

Assurance Responsabilité Civile : GAN 4/6 avenue d'Alsace, 92033 La Défense Cedex, contrat n° 86 359 339 couvrant les dommages corporels et immatériels confondus à hauteur de 7 500 000€ par année d'assurance.

Numéro d'autorisation CNIL 1354461

Marque commerciale : XL.com

b. Le terme « Acheteur » désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par le Vendeur, telle que la fourniture de billet d'avion et/ou de Services Additionnels, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de packages/forfaits touristiques ou tout autre service.

- c. Le terme « Descriptif » désigne l'énoncé des prestations incluses dans le voyage ou le séjour tel que proposé sur le site [www.xl.com](http://www.xl.com). Le Descriptif stipule le contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et les conditions de franchissement des frontières ainsi que le nom de l'Organisateur. Le Descriptif constitue l'information préalable du Vendeur et peut être modifié à tout moment par le Vendeur avant la conclusion de la vente.
- d. Le terme « Client » désigne un des bénéficiaires des prestations souscrites au titre du contrat de vente. Il peut s'agir de l'Acheteur.
- e. Le terme « Organisateur » désigne l'organisateur du voyage, il est indiqué sur le Descriptif. A défaut, le Vendeur a la qualité d'Organisateur.
- f. Le terme « Jour » désigne des jours calendaires sauf mention contraire.
- g. Le terme « Vols Secs » comprend les vols charters dits « spéciaux » et les vols réguliers.
- h. Les termes « Voyages à forfait » ou « Forfait » désigne la vente à un prix global d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée et combinant au minimum une opération de transport, de logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative du prix global.
- i. Le terme « Transporteur aérien effectif » désigne le Transporteur qui effectue la prestation de transport indépendamment du fait qu'il ait conclu un contrat directement avec le Passager.
- j. Le terme « Transporteur aérien contractuel » désigne le Transporteur avec lequel le contrat de transport a été conclu.
- k. Le terme « Site » désigne [www.xl.com](http://www.xl.com) et/ou [www.xlairways.com](http://www.xlairways.com), [www.xlairways.fr](http://www.xlairways.fr).
- l. Le terme « Service Additionnel » désigne le service acheté(s) au Vendeur pour lui-même ou les Clients. Il s'agit de la Sélection de siège(s) ou l'achat d'excédent bagage.

## **IV. DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE VOYAGES A FORFAIT**

### **1. Présentation de l'offre**

a. L'offre est constituée par le Descriptif.

#### **b. Photos et illustrations**

Certaines photos présentes sur le site (et non sur le Descriptif) peuvent montrer des lieux qui ne sont pas à proximité des hôtels ou qui ne figurent pas dans les programmes des circuits. Elles constituent des illustrations représentatives des pays visités, par conséquent ces images ne constituent en rien un élément contractuel.

Dans le Descriptif, les photos ou illustrations vous donne un aperçu de la prestation. Elles ont pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

### **2. Réservation**

#### **a. Frais de service**

Des frais de service vous seront appliqués pour toute réservation effectuée sur les Sites, par téléphone ou en agence de voyages. Leurs montants varient selon le canal d'achat choisi (internet, centre d'appel ou agences de voyages). Ils vous sont communiqués avant la vente.

Les frais de service restent notamment acquis au Vendeur en cas d'annulation (sauf lorsque l'annulation résulte du Vendeur) ou de défaut de paiement.

#### **b. La commande**

1) Les Descriptifs figurant sur les Sites constituent des offres de vente de voyages. Ces Descriptifs sont valables tant qu'ils demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles. Ces offres peuvent varier en temps réel. Certains de ces voyages, séjours ou titre de transport peuvent être vendus dans un délai relativement court.

2) L'Acheteur doit informer le Vendeur de toutes demandes particulières avant la réservation. Ces demandes particulières ne pourront être prises en compte qu'après acceptation du Vendeur. A ce titre, l'Acheteur doit informer le plus tôt possible par écrit sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage. Il est ainsi recommandé à l'Acheteur de contacter les services de réservations par email avant d'effectuer sa commande en ligne afin de s'assurer de la faisabilité de sa demande et de l'accord du Vendeur. Lorsque la demande particulière est formulée après la vente, le vendeur n'a aucune obligation quant à l'acceptation de la demande particulière.

3) Sauf pour les prestations de titre de transport aérien et sous réserve de l'accord de la compagnie aérienne obtenue en application du paragraphe IV.2.b.2) ci-dessus, l'inscription des mineurs non accompagnés n'est pas autorisée pour les Voyages à Forfait. En cas d'inscription à un voyage ou séjour d'un mineur non accompagné, il ne pourrait être reproché au Vendeur ou à ses prestataires de ne pas avoir réalisé les prestations.

#### c. Acceptation de l'offre

##### 1) Commande et Devis

L'Acheteur détaille sa demande. Un devis de commande est ensuite établi en ligne par le Vendeur. L'Acheteur remplit les champs nécessaires aux voyages et au paiement en ligne en communiquant notamment ses coordonnées bancaires qui sont enregistrées dans un système sécurisé de paiement. Le contrat électronique entre l'Acheteur et le Vendeur est alors conclu sous la condition de l'encaissement du prix par le Vendeur.

Le dernier clic de validation du paiement n'est possible que si l'Acheteur a confirmé avoir lu et accepté les Conditions Générales en cochant la case correspondante.

**Conformément à l'article L 121-20-4 du code de la consommation, aucun droit de rétractation n'est possible pour les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs.**

2) Après confirmation de la validité de votre paiement via le paiement sécurisé, une confirmation de vente définitive vous est envoyée sur l'adresse e-mail saisie lors de votre achat.

Dans le cas d'un rejet de paiement, l'envoi d'un e-mail de refus de paiement sera effectué et votre dossier ne sera pas validé. Vous devrez recommencer une nouvelle demande de réservation.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées nominatives ou bancaires, le Vendeur décline toute responsabilité en cas de non-exécution du voyage.

#### d. Mode de paiement

1) Le Vendeur accepte le paiement par cartes bancaires françaises (Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard), belges, luxembourgeoises, italiennes, suisses, américaines, canadiennes, allemandes et espagnoles uniquement.

Notamment les cartes American Express ne sont pas acceptées.

2) Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre n'est pas obtenu, ni d'un virement avant confirmation de notre banque. Le contrat est définitif lorsque le montant devant être perçu par le Vendeur conformément aux modalités de paiement est réceptionné par la banque du Vendeur.

A défaut, et sauf cas de force majeure ou dispositions prévues par la loi, le Contrat sera réputé non formé.

3) Les offres sont payables au comptant en totalité ou selon l'échéancier proposé lors de la commande.

Pour tout contrat à moins de 30 Jours du départ, la totalité du montant du séjour sera exigée.

Dans l'hypothèse d'un paiement échelonné la transmission de vos coordonnées bancaires pour le paiement total du prix nous autorise à utiliser ces mêmes coordonnées pour le paiement des diverses échéances telles que détaillées dans la confirmation de commande.

4) Avant réception et encaissement du paiement complet, le Vendeur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet, contre-marque ou voucher. Toutefois, l'Acheteur demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

### 3. Prix

a. Le prix de chaque Descriptif est un prix par personne sur une base de chambre double, toutes taxes incluses et en Euros, ci-après dénommé le « Prix Initial ». Il comprend toutes les Prestations décrites dans le Descriptif. La TVA est toujours incluse. Certaines taxes ne sont pas incluses dans le Prix Initial, l'Acheteur doit se référer au Descriptif.

Tous les prix, tarifs, taxes et frais sont stipulés en Euros. Les équivalents en monnaie étrangère peuvent être fournis, ils le sont à titre indicatif. Les taux de change évoluent quotidiennement et le taux applicable à votre achat dépend de la date de transaction et du taux utilisé par votre banque. Si vous utilisez une carte de paiement émise par une banque étrangère, celle-ci peut imputer des frais de change additionnels.

b. Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerions avant confirmation de votre commande.

c. Sauf cas particuliers spécifiés dans le Descriptif, le paiement intégral du voyage a lieu au comptant au moment de l'acceptation du Devis. Dans l'hypothèse d'un paiement échelonné, tout paiement est constitutif d'un acompte.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Descriptif, font partie du contrat.

Sauf stipulation contraire du Descriptif, sont non compris dans le Prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement au départ ou postérieur au retour à l'aéroport,
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.),
- les frais de vaccination, visa,
- les assurances,
- les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le Descriptif,
- les excédents de bagages ou Services Additionnels,
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable),
- les taxes d'aéroport et éventuelles taxes gouvernementales qui ne seraient pas en vigueur au jour de l'inscription.

En plus des taxes d'aéroport et/ou locales comprises dans le Prix Initial, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays, se référer au Descriptif. Celles-ci sont en plus du Prix Initial, sont à la charge de l'Acheteur et sont à régler par l'Acheteur sur place en monnaie locale ou parfois en dollar US.

d. Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, après la conclusion de la vente, le Prix Initial peut être révisé à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations entre le jour de l'inscription et celui du départ. Ces variations sont relatives:

- 1) au coût des transports, lié notamment au coût du carburant,
- 2) aux redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports,
- 3) aux taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

En cas de révision, celle-ci interviendra en répercutant uniquement le surcoût que le Vendeur a à supporter. Cette révision interviendra que la facture ait été réglée partiellement ou intégralement. Les majorations du Prix Initial peuvent intervenir jusqu'à 30 Jours avant le départ.

En cas de Hausse :

Le Vendeur prévient l'Acheteur d'une d'augmentation du Prix Initial par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. L'Acheteur dispose d'un délai de cinq (5) Jours calendaires à compter de la date de réception pour renoncer au contrat sans frais pour l'Acheteur, les sommes versées lui étant remboursées immédiatement. L'Acheteur informe le Vendeur de cette renonciation par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

A défaut, l'Acheteur paiera la hausse conformément aux Conditions Générales et au montant stipulé dans la notification d'augmentation. Le défaut de paiement de la Hausse autorise le Vendeur à se prévaloir de l'exception d'inexécution, le contrat étant résilié de plein droit. L'Acheteur sera alors tenu des frais d'annulation.

En cas de baisse :

Les sommes trop-perçues vous seront remboursées avant la date du départ.



En tout état de cause, les prix ne seront pas révisés ni à la hausse, ni à la baisse à moins de 30 jours du départ.

Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Il est établi en fonction des tarifs négociés par le Vendeur avec ses prestataires. Sauf les cas prévus à l'article IV.3.d ci-dessus, aucune réduction de prix ne pourra intervenir après la conclusion du contrat de vente notamment en ce qui concerne d'éventuels prix promotionnels intervenant après la conclusion du contrat.

e. Nos voyages sont assimilés à des produits finis et il convient de les acheter comme tel en jugeant si le prix demandé est conforme à vos possibilités. Sauf les cas prévus dans les Conditions Générales, aucune contestation ne sera admise à votre retour sur cet aspect.

## **4. Dispositions spécifiques pour les prestations incluses dans le Voyage à forfait**

### **a. Transport Aérien dans le cadre d'un Voyage à Forfait**

Pour l'exécution de ses voyages, le Vendeur fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

Le transport aérien est régi par les conventions internationales applicables et le contrat de transport ainsi que les conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne.

Les conditions générales de transport et les conditions du contrat de transport de la compagnie aérienne font partie intégrante des présentes Conditions Générales, vous devez vous référer à ce document avant la conclusion du contrat de vente avec le Vendeur et en préparant votre voyage. Celles de la compagnie aérienne française XL Airways France sont consultables sur le lien suivant :

<http://www.xlairways.fr/informationsjuridiques.cfm>

Pour les autres compagnies, vous devez vous référer au site internet institutionnel de la compagnie aérienne concernée indiquée sur la fiche descriptive du produit (exemples : Air Méditerranée, Transavia, Tunis Air, Easy Jet, Nouvel Air, Karthago, ...) ou auprès de la compagnie directement. En cas d'assistance, vous pouvez nous contacter et nous nous chargerons de vous assister.

#### *1) Aéroports desservis*

Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou titre de transport peut être soumis à modification de dernière minute à l'initiative du transporteur et sans frais pour l'Acheteur.

Cependant, les frais qui résulteraient d'un changement d'aéroport du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, de la force majeure ou faute du client ne pourront pas être pris en charge.

#### *2) Escales*

Certains vols peuvent effectuer une escale à l'aller et/ou retour sans que cela ne puisse être connu à la date de la réservation, les passagers seront informés aussitôt que nos services disposeront de cette information. Celle-ci pouvant être communiquée le jour même du vol.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, vous en êtes alors informés dans le Descriptif. Cependant des escales imprévues peuvent survenir en cours de route pour des raisons extérieures aux prestataires.

#### *3) Horaires, parcours et correspondances*

Sont communiqués à titre indicatif, les horaires, le type d'appareils, les aéroports de départ et d'arrivée (sous réserve qu'il fasse partie de la même zone urbaine, exemple : Aéroport de Paris signifie soit l'aéroport d'Orly, soit celui de Roissy Charles de Gaulle). Ils seront précisés dans votre convocation ou votre carnet de voyage envoyé avant votre départ.

Les horaires vous seront confirmés entre 5 Jours et la veille du départ. Le premier et le dernier jour étant réservés au transport, le Vendeur peut néanmoins en informant l'Acheteur 48 heures avant, regrouper ses Clients sur d'autres vols sous réserve que le transport ait lieu le même jour.

Vous devez vous présenter à l'aéroport à l'heure figurant sur votre convocation ou votre titre de transport et au plus tard avant l'heure limite d'enregistrement. Au-delà vous perdez votre droit au transport.

Dans les limites des présentes conditions Générales, du contrat de transport aérien et du droit applicable, toutes ces informations peuvent être modifiées sans préavis même en cours de trajet.

#### *4) Identité du transporteur aérien*

L'identité du transporteur aérien est communiquée sous forme de liste (celle-ci ne pouvant comporter plus de trois noms) au regard des informations en notre possession au jour de votre achat.

Pour les achats par téléphone, l'Acheteur qui souhaite être informé par écrit de l'identité du transporteur doit en faire la demande.

Dans le cadre des vols à l'arrivée ou au départ de l'Italie (Palerme, Catane, Forli), les vols sont effectués par XL Airways France ou la compagnie aérienne italienne Wind jet dans le cadre d'un partage de code dit codeshare.

Après la conclusion du contrat, l'identité du transporteur aérien peut être soumise à modifications. Vous serez alors informé du changement de transporteur aérien dès sa connaissance par tous moyens appropriés et au plus tard, au moment de l'enregistrement en aéroport.

Les informations ci-dessus constituent les informations préalables relatives au transport aérien qui doivent être fournies au titre des dispositions du code du tourisme R211-6-14e. Si les informations préalables n'étaient pas communiquées à l'Acheteur, celui-ci pourrait demander la résiliation du contrat de vente et le remboursement des sommes versées par lui sans pénalité. Cependant, après que la prestation ait été fournie, le passager ne peut plus invoquer ladite clause.

Jusqu'au moment de l'embarquement, l'identité du transporteur aérien effectif peut être modifiée..

### b. Hébergement et Séjour

#### *1) Conditions de l'offre*

Les durées de voyage sont indiquées en nombre de jours et nombre de nuits telles que spécifiées dans le Descriptif. Les durées incluent le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) et d'arrivée quels que soient l'horaire, le temps de transport et le nombre de nuits effectivement passées sur place. Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas nous ne pourrions déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée.

Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées, lorsque la prestation inclut un transport le premier et le dernier jour sont réservés au transport.

Ainsi, nous attirons votre attention sur le fait que les horaires des transporteurs ou les usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres peuvent conduire à ce qu'une ou des journées (principalement la première ou la dernière journée) soient écourtées par une arrivée tardive et/ou un départ matinal.

#### *2) Classification de l'Hôtel*

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Le Vendeur s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers ou si le Vendeur estime raisonnablement que l'Hôtel ne correspond plus à ce qui a été stipulé dans le Descriptif, le Vendeur pourra substituer l'hôtel prévu par un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un évènement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que possible, les dispositions de l'article IV.7.b.2) des Conditions Générales s'appliquant.

#### *3) Modification des hôtels, circuits, autotours, délogement hôtels*

Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels ou les bateaux mentionnés. Dès que possible, le client sera avisé et les fournisseurs du Vendeur lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement.

Dans certains pays, les circuits et autotours pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. De plus, en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis

que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions par avance de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions.

#### *4) Activités et prestations*

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestataires, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés.

#### *5) Les types de chambres*

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles sont souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisières fluviales les cabines offrent un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

#### *6) Les repas*

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit ; pour les autres jours, elle comprend un petit-déjeuner, un déjeuner et un dîner.

La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit ; pour les autres jours, elle comprend un petit-déjeuner et un déjeuner ou un dîner selon le Descriptif.

Les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le Descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place.

#### *7) Les activités proposées lors du séjour*

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques pour le pratiquant de surcroît quand il s'agit de jeunes enfants. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à la participation active du pratiquant notamment à son manque de vigilance.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant).

Certaines activités sont soumises à la fourniture de documents (permis de conduire, licence fédérale de plongeurs, certificat médical, etc.). Se référer au Descriptif. Il incombe à l'Acheteur de présenter sur place ces documents. A défaut, l'inexécution de la prestation est de votre fait et aucune responsabilité de ne peut être encourue par le Vendeur.

#### *Circuits*

Les départs en circuits ne sont garantis qu'avec un minimum de participants requis mais qui varie selon la destination. Se référer au Descriptif. Dans un but de transparence et pour la satisfaction de nos clients, vous serez avisé de l'annulation du voyage au plus tard 21 Jours avant le départ si le départ ne comporte pas le minimum requis, se référer à l'article IV.7.b.1) des Conditions Générales.

*Pour chaque programme* : Les visites et excursions mentionnés au programme peuvent être modifiées ou inversées, en fonction des particularités locales et des rotations aériennes. Les hôtels et restaurants sont mentionnés à titre indicatif et pourront être remplacés par des établissements de même catégorie.

### c. Niveaux de vie et services

Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels le client est habitué. Notamment le Vendeur informe ses clients que le standard de qualité des autocars est souvent inférieur au standard européen. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays ou régions peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations (exemple : présence d'insectes dans les établissements, coupures d'eau et/ou d'électricité, problème

d'approvisionnement, qualité de la restauration, etc.) ; le client le réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuels. La période pour réaliser un voyage relève des seuls choix et responsabilité du client qui doit s'assurer que les conditions de la destination (situations sociale, économique et politique, jours fériés, évènements, etc.) lui conviennent. Pour ce faire, vous pouvez consulter le site suivant : [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html)

#### d. Bébé

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons ou l'installation d'un lit bébé.

## **5. Formalités Et Vaccination**

Les réglementations des pays sont susceptibles de modification à n'importe quel moment et sans préavis. Les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ou [www.action-visa.com](http://www.action-visa.com) délivrent une information actualisée.

Les informations suivantes vous sont données à titre indicatif :

Pour les ressortissants français, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors union Européenne. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un visa. En règle générale, la preuve de votre date de retour vous sera également demandée.

Nous vous invitons également à vérifier les formalités nécessaires pour les mineurs.

Quelque soit votre nationalité ou cas particulier, nous vous rappelons que le passager est responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage, et tout permis particulier qui seraient exigibles par le droit en vigueur dans les Etats de départ, de destination ou de transit. Pour cela, il vous appartient de vérifier auprès des consulats et ambassades concernés, elles seules sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour ou de consulter le site :

[www.action-visas.com](http://www.action-visas.com)  
[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

Pour les voyages à forfait si vous nécessitez plus d'information, nous vous invitons à joindre notre call center avant votre achat afin que nous puissions vous renseigner au mieux.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant restent à votre charge.

Sauf faute de sa part, le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des sanctions et/ou amendes éventuellement infligées aux participants, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif et coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenue pour responsable, ni rembourser les billets lorsque le client ne peut embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ou présente des documents périmés.

## **6. Assurances**

Le Vendeur a souscrit auprès de GAN, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 7 500 000€ par année d'assurance.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc.....) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire ainsi que de souscrire un contrat d'assistance prenant en charge l'assistance sur place et les frais de rapatriement en cas de maladie ou d'accident.

## **7. Annulation ou Modification des Voyages à Forfait**

### a. A l'initiative du Client

1) Sauf force majeure, l'annulation de votre voyage pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès du Vendeur. L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, etc.) entraîne des frais qui vous seront refacturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après. C'est

pourquoi nous vous conseillons de souscrire à l'assurance annulation (option annulation ou multirisque) sachant qu'une franchise peut rester à votre charge.

2) Toute annulation ou modification doit nous être signifiée par écrit (email à [info@xl.com](mailto:info@xl.com), fax, courrier) dès que vous êtes sûr de la nécessité d'annuler ou de modifier votre voyage. Toute annulation de votre part est irrévocable.

3) Voici les conditions d'annulation/modification :

- » Plus de 30 Jours avant le Jour du départ : 77 Euros par personne
- » De 30 et 21 Jours avant le Jour du départ : 40% du prix du voyage
- » De 20 et 15 Jours avant le Jour du départ : 60% du prix du voyage
- » De 14 et 8 Jours avant le Jour du départ : 75% du prix du voyage
- » A 7 Jours du départ 100% du prix du voyage

4) Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières du contrat d'assurance.

5) En cas de non-présentation au départ (no-show), nous nous réservons le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour si dans les 48 heures de l'heure de départ prévue, vous n'avez pas pris contact avec notre service Qualité afin de bénéficier des prestations restantes [[info@xl.com](mailto:info@xl.com)]. Le report sur un autre vol, l'éventuel transfert et hébergement dans la limite du possible entraînera le paiement préalable d'un nouveau billet et des éventuelles prestations supplémentaires.

## b. A l'initiative du Vendeur

### 1) Annulation

Si le Vendeur annulait le séjour le client serait prévenu par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Vendeur pourra dans cette hypothèse proposer un séjour ou un voyage de remplacement que l'Acheteur est libre d'accepter.

En cas de refus, l'ensemble des sommes versées lui sera immédiatement restitué (à l'exception des frais d'assurance ou d'assistance). Hors cas de force majeure, le client pourrait prétendre à une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était de son fait, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis.

Les Descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de personnes en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, le Vendeur avertit l'Acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard 21 Jours avant le départ. L'Acheteur est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées (à l'exception des frais de service, frais d'assurance ou d'assistance). Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé à l'Acheteur, celui-ci étant libre de l'accepter ou non.

### 2) Modification

i. En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions.

Si des éléments essentiels doivent être modifiés avant le départ, l'Acheteur en sera averti par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et offrira à l'Acheteur :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais, l'Acheteur est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées ;
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre proposée par le Vendeur, toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ..

ii. Si, au cours du voyage, le Vendeur ne pouvait fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant une part non négligeable du prix payé, le Vendeur :

- soit proposera des prestations en remplacement sans supplément de prix,
- soit proposera des prestations inférieures qui si elles sont acceptées par l'Acheteur donneront lieu au remboursement de la différence de prix par le Vendeur ;

- soit, si le Vendeur ne peut proposer aucune prestation en remplacement ou si ces prestations sont refusées par le client pour un motif valable, le Vendeur fournira à l'Acheteur des titres de transport pour l'acheminer vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties, sans supplément de prix.

## **8. Cession des Voyages à Forfait**

Le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance ou d'assistance) à un tiers, à condition d'en informer le Vendeur par tout moyen écrit permettant d'en obtenir accusé de réception au plus tard 7 Jours avant le début du voyage (15 Jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge, même conditions d'hébergement, de pension, formule de voyages, même nombre de passagers notamment).

Toute cession par l'acheteur entraîne l'application des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 60€
- entre 30 et 21 jours du départ : 80€
- entre 20 et 8 jours du départ : 100€
- entre 7 et le jour du départ : 100% du montant du voyage

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si nos frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû le montant exact que nous répercuterions en fournissant les justificatifs. Les assurances complémentaires ou les Services Additionnels ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## 9. Après Vente

### a) Réclamations

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution d'une prestation incluse dans votre Voyage à Forfait doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs le plus rapidement possible, afin que ce prestataire soit en mesure de prendre les actions correctives nécessaires le cas échéant et réduire l'éventuel préjudice que vous pourriez subir.

Toute réclamation concernant le transport aérien doit être effectuée auprès du transporteur aérien, en respectant les délais spécifiés à l'article VII.2.a « Réclamations concernant le transport aérien ».

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction de la part du prestataire concerné, nous vous recommandons de faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de deux mois calendaires à compter de votre date retour.

- Par courrier : XL.com, 5 rue de Conflans, 94220 CHARENTON LE PONT
- Par e-mail : [Service.qualite@xl.com](mailto:Service.qualite@xl.com)
- Par fax : Au 01 43 53 97 63

Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délai ou formulée par téléphone.

Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toutes réclamations doit donc faire l'objet d'un écrit papier ou électronique.

Le Vendeur commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par Contrat).

### b) Perte ou vol de vos effets personnels

Les vols peuvent être fréquents dans certains pays, vos biens doivent demeurer à tout moment sous votre seule vigilance. Le Vendeur ne pourra pas voir sa responsabilité engagée pour d'éventuels vols ou perte de vos biens. Nous vous recommandons d'utiliser les coffres lorsque ceux-ci sont disponibles et de vous référer aux mesures de sécurité recommandées par le ministère des affaires étrangères

[http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html).

Pour les besoins de votre assurance, nous vous recommandons de faire établir une déclaration de vol auprès des autorités locales.

## 10. Responsabilité et garantie du vendeur dans le cadre de la vente de voyages ou de séjours

Dans la limite du droit applicable, la responsabilité des prestataires y compris le Vendeur ou les compagnies aériennes ou hôteliers notamment, ne peut excéder le montant des Dommages directs prouvés et ceux-ci ne sont en aucune manière, responsable des dommages indirects sauf faute lourde ou intentionnelle du Vendeur ou de ses prestataires, ou de toute forme de dommage non compensatoire.

La responsabilité du Vendeur se limite aux seules prestations du Descriptif, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le Forfait, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à l'Acheteur ou au Client (présentation après l'heure limite d'enregistrement, non respect des formalités, comportement indiscipliné, notamment), à un cas de force majeure (guerre, émeute, séismes notamment) ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

La responsabilité du Vendeur et celle de ses prestataires, peut être limitée par les conventions internationales ou la législation locale applicable à la prestation en cause. Si la responsabilité du Vendeur était engagée sur le fondement d'une faute commise par le prestataire local, elle pourrait être limitée dans les mêmes conditions que celle du prestataire.

## V. DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE VOLS SECS

### 1. Identité du transporteur aérien

Le Vendeur informera l'Acheteur de l'identité du transporteur aérien contractuel et le cas échéant du transporteur aérien effectif lors de la commande.

Jusqu'au moment de l'embarquement, l'identité du transporteur aérien effectif peut être modifiée.

### 2. Prix et Vente de Vol Sec

Les titres de transport doivent être utilisés dans l'ordre séquentiel (le coupon 1 devant être utilisé avant le coupon 2), cet ordre ayant présidé au tarif des billets. Ainsi, en cas de non respect de l'ordre séquentiel des coupons, un réajustement du tarif pourra être opéré, le Client étant tenu à son paiement. A défaut, un refus d'embarquement pourra être opposé.

- a. Des prix inférieurs à ceux proposés sur nos sites internet peuvent être disponibles via d'autres canaux de distribution. Les prix proposés sur les sites ne sont garantis qu'après complet paiement du prix par le Client. Les Prix sont TTC et incluent les taxes d'aéroport et autres redevances liées au transport aérien telles qu'elles sont connues à la date d'achat. Elles sont révisables à tout moment et sans préavis. Votre acceptation des Conditions Générales de Vente s'interprète comme le consentement écrit de l'Acheteur et/ou du Client à une telle révision. Certaines taxes notamment de sortie ne sont pas incluses, elles sont payables à destination, en monnaie locale ou en dollars US.
- b. Lorsque vous accédez à l'un de nos Sites en langue anglaise, en dehors de l'Union Européenne, la tarification est effectuée en US Dollars. Cependant, le paiement a lieu en Euros. En validant votre paiement, vous acceptez d'être débité en Euros. Le taux de change utilisé est celui publié par l'IATA (Association Internationale des Transporteurs Aériens) et fluctue chaque jour. Selon la date à laquelle votre banque traite la transaction, le prix en Euros peut différer. Par ailleurs, votre banque est susceptible d'appliquer des frais additionnels qui demeurent à votre charge. Si vous utilisez une carte de paiement émise par une banque étrangère, celle-ci peut imputer des frais de change additionnels.
- c. Certains pays exigent parfois que des prestations terrestres (hébergement hôteliers notamment) soient associées à un vol non régulier dont vous devrez fournir la preuve à votre arrivée à destination. En cas de non présentation, vous risquez d'être refusés à l'embarquement ou à votre arrivée : les frais de retour seront à votre charge.
- d. De plus, notez que certains pays imposent que votre vol ait le même statut à l'aller et au retour (ex : vous ne pouvez pas combiner un vol charter à l'aller et régulier au retour), contactez la compagnie aérienne pour plus d'information.
- e. Nous vous recommandons de souscrire une assurance individuelle.
- f. Certaines dérogations de la compagnie XL Airways France sont détaillées à l'article V.3 « Modification et annulation des billets Vols Secs sur vols XL Airways France ». Les frais de service ou d'assurance ne sont pas remboursables.

### 3. Modification et annulation des billets Vols Secs sur vols XL Airways France

Les dispositions de l'article V.3 ne s'appliquent que dans le cadre de l'achat de billet en Vols Secs sur vols XL Airways France (les transports combinés à un voyage ou séjour au sens du code du tourisme sont régis par les articles IV.7 « Annulation ou Modification des Voyages à Forfait »).

Sauf disposition légale plus favorable d'une réglementation étrangère, **conformément à l'article L 121-20-4 du code de la consommation, aucun droit de rétractation n'est possible pour les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs.**

Pour les vols réguliers à destination ou en provenance des Etats-Unis, lorsqu'une réservation est faite une semaine ou plus avant le départ du vol, XL Airways France:

- (i) permet d'annuler sans frais l'achat de billet quel que soit le Tarif applicable lorsque l'annulation a lieu dans les 24h de l'achat par le Client/Acheteur,

ou

- (ii) maintient la réservation effectuée au prix réservé pendant 24 heures, sans pouvoir l'annuler pendant ce délai.



Selon les canaux de vente, uniquement l'une ou l'autre de ces options est disponible au seul choix de la Compagnie.

Nous recommandons à nos clients de souscrire un contrat d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'annulation du billet ou l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités applicables figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

Suivant la classe tarifaire du billet, celui-ci peut être modifiable et/ou remboursable le cas échéant.

Dénomination du Tarif et classes de transport associées	<i>Caractéristiques principales</i>	Caractéristiques détaillées
<b>ECO PROM</b>  Classes de réservation: E/U/X	<i>Billet non remboursable, non modifiable.</i>	Billet non remboursable, non modifiable. Le tarif est valable pour les dates indiquées et donne uniquement droit au transport dans l'ordre d'utilisation des coupons. Pas de réduction tarifaire pour les enfants. Pas de réduction tarifaire pour les bébés. En cas de combinaison entre différents tarifs, les conditions respectives de chacun des tarifs s'appliquent. Consulter la description du vol pour connaître les prestations à bord. Franchise bagages : une pièce de bagage de 20 kg, consulter les conditions générales de transport d'XL Airways France.
<b>ECO STANDARD</b>  Classes de réservation : V/H/T/L/M/Q/W	<i>Billet non remboursable, modifiable sous conditions.</i>	Billet non remboursable. Billet modifiable jusqu'à 12 heures avant chaque départ moyennant paiement des frais de modification de 50 EUR / 70 USD sur le réseau moyen-courrier, et de 130 EUR / 175 USD par billet sur le réseau long courrier. Au-delà et jusqu'à 12 heures avant le départ du 2ème vol, toute modification du deuxième coupon uniquement sera facturée 50 EUR / 70 USD sur le réseau moyen-courrier, et 130 EUR/175 USD par billet sur le réseau long courrier. 12 heures avant le départ du 2ème vol, les modifications ne sont plus possibles. Dans tous les cas, en sus des frais de modification de la réservation, toute modification est susceptible d'entraîner un complément tarifaire si la classe de réservation n'est pas disponible sur le nouveau vol sélectionné. Le tarif est valable pour les dates indiquées et donne uniquement droit au transport dans l'ordre d'utilisation des coupons. Une utilisation des billets non-conforme entraîne le paiement d'un complément tarifaire et de frais de réémission de 50 EUR / 70 USD sur le réseau moyen-courrier et de 130 EUR / 175 USD sur le réseau long-courrier. Réduction tarifaire pour les bébés (jusqu'à 2 ans) : sans siège supplémentaire, réduction de 90% du tarif hors taxes Eco Standard avec 10 kg de franchise bagage en soute sur vol long-courrier uniquement, aucune franchise bagage pour les bébés sur vol moyen courrier. Réduction tarifaire pour les enfants à partir de 2 ans et jusqu'à l'anniversaire des 12 ans : réduction de 25% du tarif hors taxes Eco Standard. En cas de combinaison entre différents tarifs, les conditions respectives de chacun des tarifs s'appliquent. Consulter la description du vol pour connaître les prestations à bord. Franchise bagages : une pièce de bagage de 20 kg par adulte et par enfant, consulter les conditions générales de transport d'XL Airways France.
<b>ECO FLEXIBLE</b>  Classes de réservation : Y/S/K	<i>Billet remboursable et modifiable sous conditions.</i>	Billet annulable et remboursable jusqu'à 12 heures avant le premier départ moyennant paiement de 60 EUR/100 USD sur le réseau moyen-courrier et de 260 EUR/350 USD sur le réseau long-courrier. Au-delà et jusqu'à 12 heures avant le deuxième vol, billet annulable et remboursable à hauteur de 50% du tarif hors taxes du coupon Eco Flexible non utilisé. 12 heures avant le départ du 2ème vol, les annulations ne sont plus possibles. Les frais de service ne sont pas remboursables. Billet modifiable jusqu'à 12 heures avant chaque départ moyennant paiement des frais de modification de 15 EUR / 25 USD par billet sur le réseau moyen-courrier, et de 50 EUR / 70 USD par billet sur le réseau long courrier. En sus des frais de modification de la réservation toute modification est susceptible d'entraîner un complément tarifaire si la classe de réservation n'est pas disponible sur le nouveau vol sélectionné. Le tarif est valable pour les dates indiquées et donne uniquement droit au transport dans l'ordre d'utilisation des coupons. Une utilisation des

		billets non-conforme entraîne le paiement d'un complément tarifaire et des frais de réémission de 50 EUR / 70 USD sur le réseau moyen-courrier et de 130 EUR / 175 USD sur le réseau long-courrier. Réduction tarifaire pour les bébés (jusqu'à 2 ans) : sans siège supplémentaire, réduction de 90% du tarif hors taxes Eco Flexible, 10 kg de franchise bagage en soute sur vol long-courrier, aucune franchise bagage pour les bébés sur vol moyen courrier. Réduction tarifaire pour les enfants à partir de 2 ans et jusqu'à l'anniversaire des 12 ans : réduction de 25% du tarif hors taxes Eco Flexible. En cas de combinaison entre différents tarifs, les conditions respectives de chacun des tarifs s'appliquent. Consulter la description du vol pour connaître les prestations à bord. Franchise bagages : une pièce de bagage de 20 kg par adulte et enfant, consulter les conditions générales de transport d'XL Airways France.
GALAXIE PROM  Classe de réservation : D	<i>Le service et le confort en plus.</i>  <i>Billet remboursable et modifiable sous conditions.</i>	Billet annulable et remboursable jusqu'à 12 heures avant le premier départ moyennant paiement de 260 EUR/350 USD. Au-delà et jusqu'à 12 heures avant le deuxième vol, billet annulable et remboursable à hauteur de 50% du tarif hors taxes du coupon non utilisé. 12 heures avant le départ du 2ème vol, les annulations ne sont plus possibles. Billet modifiable jusqu'à 12 heures avant chaque départ moyennant paiement des frais de modification de 30 EUR/50 USD par billet. Les frais de service ne sont pas remboursables. En sus des frais de modification de la réservation toute modification est susceptible d'entraîner un complément tarifaire si la classe de réservation n'est pas disponible sur le nouveau vol sélectionné. Lorsque le service est disponible, pré réservation de siège offerte. Le tarif est valable pour les dates indiquées et donne uniquement droit au transport dans l'ordre d'utilisation des coupons. Une utilisation des billets non-conforme entraîne le paiement d'un complément tarifaire et des frais de réémission de 130 EUR / 175 USD. Réduction tarifaire pour les bébés (jusqu'à 2 ans) : sans siège supplémentaire, réduction de 90% du tarif hors taxes Galaxie Prom, 10 kg de franchise bagage en soute sur vol long courrier uniquement. Réduction tarifaire pour les enfants à partir de 2 ans et jusqu'à l'anniversaire des 12 ans: réduction de 25% du tarif hors taxes Galaxie Prom. En cas de combinaison entre différents tarifs, les conditions respectives de chacun des tarifs s'appliquent. Consulter la description du vol pour connaître les prestations à bord. Franchise bagages : deux pièces de bagage de 20 kg chacune par adulte et enfant, consulter les conditions générales de transport d'XL Airways France).
GALAXIE FLEXIBLE  Classe de réservation : C	<i>Le service et le confort en plus.</i>  <i>Billet remboursable et modifiable.</i>	Billet annulable et remboursable 12 heures avant chaque départ, déduction faite des frais de service. Billet modifiable avant chaque départ. Lorsque le service est disponible, pré réservation de siège offerte. Le tarif est valable pour les dates indiquées et donne uniquement droit au transport dans l'ordre d'utilisation des coupons. Une utilisation des billets non-conforme entraîne le paiement à l'aéroport d'un complément tarifaire et des frais de réémission de 130 EUR / 175 USD. Réduction tarifaire pour les bébés (jusqu'à 2 ans) : sans siège supplémentaire, réduction de 90% du tarif hors taxes Galaxie Flexible, 10 kg de franchise bagage en soute sur vol long courrier uniquement. Réduction tarifaire pour les enfants à partir de 2 ans et jusqu'à l'anniversaire des 12 ans: réduction de 25% du tarif hors taxes Galaxie Flexible. En cas de combinaison entre différents tarifs, les conditions respectives de chacun des tarifs s'appliquent. Consulter la description du vol pour connaître les prestations à bord. Franchise bagages : deux pièces de bagage de 20 kg chacune par adulte et enfant, consulter les conditions générales de transport d'XL Airways France.

### c. Remboursement :

Pour les billets non utilisés, les conditions de remboursement sont spécifiées dans le paragraphe précédent.

La surcharge carburant est remboursable lorsque le tarif est remboursable. Les frais de service (sauf si l'annulation résulte du fait du Vendeur) et/ou les frais d'assurance ou d'assistance ne sont pas remboursables.

### d. Procédure de modification ou d'annulation des vols secs

Si votre tarif le permet, vous pourrez annuler ou modifier votre billet selon les modalités suivantes :

- par téléphone : 0892 23 13 00 (0,34 cts/min TTC).
- Par courrier : XL.com, 5 rue de Conflans, 94220 CHARENTON LE PONT
- Par e-mail : info@xl.com
- Par fax : 01 43 53 97 63

## 4. Responsabilité et garantie du vendeur dans le cadre de la vente de Vols Secs & Formalités

Lorsque le Vendeur procède à la vente de Services Additionnels ou de titre de transport ferroviaire ou aérien en dehors d'un forfait touristique (vols secs), le Vendeur n'agit qu'en qualité de mandataire.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute de sa part.

Le Vendeur ne supporte pas d'obligation quant à l'information de l'Acheteur sur les formalités d'immigrations. L'Acheteur doit vérifier de lui-même avant l'achat les formalités à accomplir en matière d'immigration (validité du passeport, nécessité de visa, etc...) auprès de l'ambassade ou du consulat du pays de destination.

## 5. Ventes de Services Additionnels

Un Service Additionnel acheté est nominatif et non cessible. Il n'est pas échangeable, ni remboursable (sauf inexécution par la compagnie), ni modifiable.

Les Services Additionnels peuvent être disponibles sur la flotte d'avions XL AIRWAYS France ou ses compagnies aériennes sous-traitantes.

Un Service Additionnel n'est pas un système d'enregistrement et il ne s'y substitue pas.

### a. Sélection de siège sur un vol XL Airways France :

A l'enregistrement, un siège vous sera attribué gratuitement. Cependant, vous pourriez souhaiter sélectionner un siège spécifique en le choisissant notamment à l'avance. Les dispositions suivantes s'appliquent alors à ce Service Additionnel.

#### 1. Définitions

Un « Siège Confort » est un siège extra large en cuir dans une cabine séparée à l'avant de l'appareil.

Un « Siège en cuir à l'avant de l'appareil » est un siège standard en cuir situé à l'avant de l'appareil dans un espace séparé des sièges standards.

Un « Siège Premier Rang » est un siège identifié comme tel lors de la réservation et disposant d'un espace supplémentaire pour les jambes par rapport aux autres sièges de la cabine de l'avion pour une même classe de transport.

Un « Siège aux Issues » est un siège placé à proximité des issues de secours de l'avion. Il est identifié comme tel lors de la réservation et est soumis à des conditions restrictives de réservation et d'utilisation.

Un « Siège standard » hublot ou couloir est un siège choisi par le client ne remplissant pas les critères des Sièges Confort, des Sièges Premier Rang, des Sièges aux Issues, des Sièges en cuir à l'avant de l'appareil ou des Sièges à confort limité.

Un « Siège à confort limité » est un siège standard mais non inclinable ou central.

Un « Tronçon » désigne un vol en aller simple opéré sous numéro de vol XLF ou SE. Exemple :

- un vol Paris Roissy – Las Vegas constitue un Tronçon
- un vol New York JFK – Paris Roissy constitue un Tronçon

« WCH » désigne les passagers nécessitant un transport par fauteuil roulant que ce soit de manière temporaire (uniquement pour les longs trajets) ou perpétuelle (le passager ne peut pas effectuer le moindre pas).

#### 2. Modalités de réservations

- i. Certains sièges ne sont pas ouverts à la réservation. Seuls certains vols de la Compagnie peuvent être concernés par ce service. Ce Service Additionnel est offert sous réserves des sélections déjà effectuées et des restrictions attachées à chaque siège.
- ii. Tout Service Additionnel doit être réservé et payé à l'avance et simultanément avant le départ du vol pour lequel l'Acheteur possède une ou plusieurs réservations au profit des Clients. Après ce délai, les Services ne peuvent plus être réservés.
- iii. A l'exception des Sièges Standards et des Sièges à confort limité qui sont octroyés gratuitement, la sélection de sièges à l'enregistrement peut donner lieu au paiement du prix spécifié dans les Conditions Générales.

- iv. Les réservations s'effectuent par Internet à l'exception des Sélections de siège (i) pouvant accueillir un berceau (ii) ou dont les Clients sont :
- les enfants de moins de deux ans à la date du vol,
  - les Personnes à Mobilité Réduite dont les WCH, et/ou
  - les mineurs non accompagnés, et

pour lesquels, les réservations peuvent se faire par e-mail à l'adresse suivante [e-services@xlairways.fr](mailto:e-services@xlairways.fr), du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00 uniquement.

La réservation n'est valide qu'à réception par l'Acheteur de la confirmation du Service envoyée par e-mail par la Compagnie à l'adresse de l'expéditeur de la demande.

- v. La réservation n'est ouverte que pour la classe de transport achetée dans le cadre du contrat de transport.
- vi. Si le service de Sélection de siège a déjà été acheté en classe économique et qu'un surclassement est également acheté, l'Acheteur sera remboursé du prix du Service de Sélection de siège pour chaque Client titulaire d'un surclassement. La demande doit être formulée auprès de [relationsclientele@xlairways.fr](mailto:relationsclientele@xlairways.fr) (d'autres contact sont disponibles à l'article VII.2.C.1). Sous réserves des disponibilités et des restrictions opérationnelles, la Compagnie s'efforcera d'attribuer un siège dont l'emplacement serait similaire à celui initialement pré-réservé sans que ceci ne puisse être garanti.
- vii. L'achat d'un Service Additionnel est ferme et définitif. Si la classe tarifaire applicable à votre billet le permet et que vous choisissez de voyager sur un autre vol, votre Sélection de siège ne pourra pas être transféré sur votre autre vol. Si vous ne payez pas les sommes dues et que votre billet est annulé, le prix de la Sélection de siège ne vous sera pas remboursé. Les Sièges sont nominatifs et ne peuvent pas être transférés à d'autres passagers.

### 3. Modalités d'exécution

- i. Exécution du transport par un avion non prévu initialement  
En application des conditions du contrat de transport reproduit sur le billet d'avion ou dans les Conditions Générales de Transport d'XL Airways France, la Compagnie peut sans préavis, utiliser d'autres avions y compris ceux d'autres compagnies aériennes. En conséquence, dans l'hypothèse d'un changement d'avion, la Compagnie assignera un siège équivalent. Dans l'hypothèse où un siège remplissant des caractéristiques similaires serait attribué, ceci ne pourra ouvrir droit au remboursement.
- ii. Le Client pourra se voir refuser l'attribution ou la modification des sièges pré-réservés notamment pour cause de force majeure, de sécurité, de sûreté ou de contraintes opérationnelles imprévues au moment de la vente ; en conséquence, il sera procédé au remboursement du prix du Service.
- iii. Il appartient aux Client de la Sélection de sièges, de se présenter au minimum trente (30) minutes avant l'heure limite d'enregistrement stipulée sur la convocation ou sur tout autre document (« HLE ») et de respecter les Conditions Générales de Transport d'XL Airways France. Toute présentation après la HLE conduira à ce que le Client se voit refuser l'enregistrement et l'embarquement ; aucun remboursement ne pourra être demandé.
- iv. Restrictions opérationnelles  
Lorsque l'Acheteur réserve un siège, il prend connaissance des restrictions opérationnelles applicables à ce siège et déclare expressément que le Client y correspond en tout point. Dans cette hypothèse, l'Acheteur agit comme mandataire du Client et ce dernier est lié par les présentes Conditions Générales pour lequel le l'Acheteur garantit le respect des restrictions opérationnelles et des Conditions Générales.
- Pour les sièges placés aux issues de secours, les passagers répondant à l'une des exclusions détaillées ci-dessous ne pourront pas bénéficier desdits sièges :
    - passager à mobilité réduite, de façon temporaire ou permanente (dont notamment les personnes sourdes, aveugles ou malvoyante, les passagers handicapés physiques ou mentaux)
    - enfants et bébés accompagnés ou non d'un adulte,
    - passager à forte corpulence pouvant gêner l'accès aux issues de secours,
    - les femmes enceintes,
    - passager voyageant avec un animal en cabine,
    - passager ayant peur des transports aériens,
    - passager arrêté et/ou reconduit dans son pays d'origine,

- passager ne maîtrisant pas la langue française ou anglaise ;

- Seuls les sièges placés directement à côté d'un hublot peuvent être pré-réservés par les passagers voyageant sous statut WCH;
- D'autres restrictions peuvent être applicables,
- En tout état de cause, si le Client ne remplit pas les conditions le jour du voyage, la Compagnie peut être amenée à lui octroyer un siège différent sans faculté de remboursement (exemple : les sièges placés aux issues de secours excluent pour des raisons de sécurité la possibilité d'y installer des enfants. Si un siège a été acheté pour un enfant, celui-ci et l'adulte qui l'accompagne seront déplacés sans droit au remboursement).

v. En cas de non-respect par un Client des Conditions Générales ou des Conditions Générales de Transport, aucun remboursement ne pourra avoir lieu pour les Services non exécutés.

#### 4. Remboursement/Responsabilité :

- i. Réclamation : A bord, le Client doit se rapprocher de l'équipage afin de remédier à une éventuelle inexécution. Si l'erreur ne peut être remédiée à bord, le Client pourra formuler sa réclamation dans les conditions de l'article VII.2.c.2. A défaut, la réclamation ne pourra pas être traitée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu.
- ii. Certains passagers peuvent se voir délivrer une prestation de service à titre gratuit, celle-ci en cas d'annulation ou d'inexécution totale ou partielle n'ouvre droit à aucun remboursement.
- iii. Les Clients surclassés à bord dans une classe supérieure ne pourront avoir droit au remboursement des Services réservés.
- iv. Sous réserves des dispositions des présentes Conditions Générales, en cas d'inexécution, la Compagnie procédera au remboursement total ou partiel des sommes perçues selon que le Service aura été inexécuté en totalité ou partiellement exécuté pour le Client concerné. Le remboursement sera effectué au bénéfice de l'Acheteur sans que le Client ait un quelconque droit au remboursement. La Sélection de siège ne peut s'analyser comme une prestation de surclassement.
- v. La non présentation du et/ou des Client au jour et à la date du vol concerné n'entraîneront aucun remboursement et la Compagnie disposera du siège à sa convenance.
- vi. XL AIRWAYS FRANCE pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si elle apporte la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'Acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, à un cas de force majeure et toute autre disposition de droit.

#### **b. Vente d'Excédent Bagage**

1. Chaque Billet donne droit au transport du nombre de bagage(s) inclus dans la franchise. Le Service additionnel de vente d'excédent bagage permet à l'Acheteur d'acquérir, avant que le Client ne se présente à l'aéroport, le transport de bagage(s) ou de kilo supplémentaire.
2. Tout achat d'excédent bagage est ferme et définitif. Un reçu de paiement sera envoyé à l'adresse e-mail spécifié par l'acheteur.
3. A l'enregistrement, le Client devra fournir le reçu correspondant de l'achat de l'excédent afin de bénéficier de celui-ci.
4. En cas de réclamation, se référer à la procédure indiquée à l'article VII.2.c.2. A défaut, la réclamation ne pourra pas être traitée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu.
5. Une fois les bagages enregistrés, le régime de responsabilité applicable est déterminé par les conventions internationales, par l'article VII.2.c.1. des Conditions Générales et par les Conditions Générales de Transport de la Compagnie XL Airways France.
6. Les Clients surclassés à bord dans une classe supérieure ne pourront avoir droit au remboursement des Services Additionnels.

#### **5.2 Prix des Services Additionnels**

## a. Prix du Service de Sélection de Siège par Tronçon

<b>Prix du Service de Sélection par Siège pré-réservé et par Tronçon</b>				
Siège Confort (extra large en cuir, cabine séparée)	Siège en cuir à l'avant de l'appareil	Siège Premier Rang Siège aux Issues	Siège standard (hublot ou couloir)	Siège à confort limité (central ou non inclinable)
<b>Vol Moyen - Courrier</b>				
Indisponible	Indisponible	20 Euro	7 Euro	3 Euro
			Gratuit pour les billets en classes tarifaires K/S/Y	Gratuit pour les billets en classes tarifaires K/S/Y
<b>Vol Long - Courrier</b>				
Gratuit – Inclus dans le Classe Galaxie	80 Euro (siège central vide)	50 Euro	15 Euro	10 Euro
100 Euros (lorsque ouvert à la réservation)	30 Euro (siège central occupé)		Gratuit pour les billets en classes tarifaires K/S/Y	Gratuit pour les billets en classes tarifaires K/S/Y

## b. Prix applicable à l'achat de bagage(s) excédentaire(s) par Tronçon

L'achat du Service Additionnel excédent bagage n'inclut **en aucun cas** l'assurance bagage ou la déclaration spéciale d'intérêt.

<b>Vol Moyen-courrier</b>				
Bagages soute		Animaux (chiens & chats uniquement)		Forfait matériel hors format par Trajet ** - poids maxi 32 kg/pièce
Pièce supplémentaire	Kg sup. Pour chaque pièce ayant un poids entre 21 kg et 32 kg maxi	Soute	Cabine	Voile / ski / surf / snow board / vélos / matériel de golf / kite surf/ snow kite
60€ par pièce de 20 kg maxi	6€/kg sup	70 €	50 €	70€ par pièce

\*\* Le Trajet figure sur le Coupon de vol.

<b>Vol Long-courrier</b>				
Bagages soute		Animaux (chiens & chats uniquement)		Forfait matériel hors format par Trajet ** - poids maxi 32 kg/pièce
Pièce supplémentaire	Kg sup. Pour chaque pièce ayant un poids entre 21 kg et 32 kg maxi	Soute	Cabine	Voile / ski / surf / snow board / vélos / matériel de golf / kite surf/ snow kite
100€ par pièce de 20 kg maxi	10€/kg sup	70 €	50 €	70€ par pièce

\*\* Le Trajet figure sur le Coupon de vol.

### 5.3 Spécificités de l'achat de Service Additionnel

- Tout achat de Service Additionnel est ferme et définitif. Les modifications ne sont pas possibles. En cas de modifications ou d'annulations de votre part, le prix est dû entièrement.
- Chaque Service Additionnel ne peut être utilisé que pour le vol pour lequel il a été acheté. Une modification de vol (annulation ou report du transport à une date ou des horaires différents) à l'initiative de l'Acheteur ou d'un ou plusieurs Clients n'emporte aucun droit à remboursement ou à report sur un autre vol.
- Les prix applicables aux Services Additionnels sont ceux en vigueur à la date d'achat dudit Service Additionnel.

## VI. DISPOSITIONS APPLICABLES A LA VENTE DE NUITS D'HOTEL, DE PRESTATIONS DE SKI, DE LOCATIONS DE VOITURES ET D'ASSURANCE

Le Vendeur est partenaire des sites Booking.com ; Snowresa.com et Holidaycars.com pour la fourniture de prestation spécifique dans les onglets « Hôtel », « Ski » et « Voiture » des Sites.

## 1. Réservation d'Hôtel en dehors d'un Voyage à Forfait

Sur les Sites, vous avez accès au moteur de réservation de Booking.com.

Booking.com bv  
Weteringschans 28-4  
1017 SG Amsterdam  
Pays-Bas  
RCS : Kamer van Koophandel Amsterdam (La Chambre de Commerce et de l'Industrie d'Amsterdam aux Pays-Bas)  
Numéro de dossier : 31047344  
Numéro de TVA: NL805734958B01.  
Numéro d'autorisation de la Dutch Data Protection Authority: 1288246  
  
Téléphone : +31 20 712 5600 - Fax : +31 20 712 5609  
E-mail: service.clients@booking.com

En effectuant une réservation par l'onglet « Hôtel », le Vendeur n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Acheteur et Booking.com.

Ainsi, tout achat de prestation de par cet onglet est soumis exclusivement aux conditions de vente de Booking.com, que l'Acheteur accepte avant de confirmer son achat et qui sont notamment disponibles sur le site [www.booking.com](http://www.booking.com)

## 2. Réservation de prestation de Ski

Sur les Sites, vous avez accès au moteur de réservation de Snowresa.com,

SAS au capital de 37.000 euros,  
Siège social : Polygone IV - Bat. Oméga, 27, allée Albert Sylvestre, 73000 CHAMBERY - FRANCE  
Téléphone : +33 (0)4.79.251.251 - Fax : +33 (0)4.79.96.44.51  
RCS Chambéry 508 904 091  
SIRET 508 904 091 00016 - Code APE 7911Z  
TVA Intracom : FR8850890409100016  
Licence d'Agent de Voyage : LI n° 073 09 001  
Responsabilité Civile Professionnelle : Gan Assurance 091 252 521  
Garantie financière : Crédit Agricole des Savoies

En effectuant une réservation par l'onglet « ski », le Vendeur n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Acheteur et Snowresa.com.

Ainsi, tout achat de prestation de par cet onglet est soumis exclusivement aux conditions de vente de Snowresa.com, que l'Acheteur accepte avant de confirmer son achat et qui sont notamment disponibles sur le site [www.snowresa.com](http://www.snowresa.com)

## 3. Réservation de location de voiture

Sur les Sites, vous avez accès au moteur de réservation de Holidaycars.com.

Siège social : Sassenheim, Menneweg 141, 2172 HC, PAYS-BAS  
E-mail : sales@nl.holidaycars.com  
Téléphone : 0031(0)900-7890000

En effectuant une réservation par l'onglet « ski », le Vendeur n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Acheteur et Holidaycars.com.

Ainsi, tout achat de prestation de par cet onglet est soumis exclusivement aux conditions de vente de Holidaycars.com, que l'Acheteur accepte avant de confirmer son achat et qui sont notamment disponibles sur le site [www.holidaycars.com](http://www.holidaycars.com).

## 4. Souscription d'Assurance

Dans certains cas, le Vendeur peut vous proposer de souscrire des couvertures d'assurance pour votre voyage sous certaines conditions.

- Produit « Annulation » Contrat n°HIB1100238FR CN

- Produit « Multirisque » Contrat n°HIB1100238 FR TP

Ces couvertures sont proposées par Europ Assistance Holding Irish Branch dont le principal établissement est 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irlande (certificat n°905036) ci-après défini « l'Assureur ». L'Assureur est une succursale de la société Europ Assistance Holding S.A., entreprise régie par le code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 632 016 382 et son siège social est établi au 7, Boulevard Haussmann, 75009 Paris, France.

Téléphone : +33 1 41 85 85 61

Par Courrier : Europe Assistance – Services Indemnisations 1, promenade de la bonnette, 92 633 Gennevilliers cedex

En souscrivant une assurance, le Vendeur n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre l'Acheteur et l'Assureur. La souscription d'assurance par notre intermédiaire ne peut avoir lieu que simultanément à l'achat de votre voyage à forfait ou de votre billet d'avion. Toute souscription ultérieure à votre achat est impossible.

Lorsque vous contractez une assurance, avant de confirmer votre achat, vous acceptez les dispositions générales d'assurance et d'assistance de l'Assureur et cet achat certifiera que chaque personne bénéficiaire de l'assurance, « l'Assuré », est domiciliée en France et que le voyage n'excède pas 90 jours. Les dispositions générales d'assurance et d'assistance de l'Assureur constitue le document visé à l'article R211-6-17<sup>e</sup> du Code du Tourisme.

Afin de connaître les modalités de déclarations de sinistre ou de demande d'assistance, nous vous recommandons d'imprimer et de conserver avec vous et pendant tout votre voyage, les dispositions générales d'assurance et d'assistance de l'Assureur qui contiennent des informations essentielles sur les garanties souscrites et les numéros d'urgence à contacter en cas de sinistre ou d'hospitalisation.

Les primes d'assurance ne sont pas remboursables, en tout ou partie, et ce, même en cas d'annulation avant ou après votre départ.

## **VII. DISPOSITIONS COMMUNES APPLICABLES A TOUS LES PRODUITS ET SERVICES**

### **1. Transport aérien : Généralités**

Le Client doit présenter à l'enregistrement de son vol et aux autorités du pays de destination, les documents correspondants ; le client supportant la charge de tous les frais en cas de refus d'embarquement.

L'intégrité des documents de voyage présentés ne doit pas avoir été altérée. Les documents altérés peuvent conduire à un refus d'embarquement dont la responsabilité incombe au Client. Ce refus est motivé par le fait que les autorités d'immigration de l'Etat de destination ont le pouvoir de refuser l'entrée sur leur territoire au motif d'une possible falsification du document d'identité présenté. Constitue notamment un document altéré, un document dont le film plastique de la photo est découpé même partiellement, la couverture ou des feuillets du passeport sont détachés, la carte d'identité est écornée dédoublée même sur une petite surface, etc.

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité, passeports, visas etc.

De plus, vous devez vous conformer aux exigences des autorités de ces Etats en matière d'immigration et de contrôle aux frontières. Sauf faute de sa part, le Vendeur ne sera pas responsable des conséquences auxquelles vous vous exposez pour n'avoir pas observé les obligations visées ci-dessus.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de votre non-conformité aux règles d'immigration ou sanitaires. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement, le prix du voyage restera intégralement dû au Vendeur qui ne procédera à aucun remboursement.

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

Pour les voyages internationaux, les mineurs accompagnés d'un seul parent voyageant avec une carte d'identité: en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille. Les mineurs accompagnés d'un tiers devront être en possession



d'une autorisation de sortie du territoire donnée par un titulaire de l'autorité parentale. Ceci ne s'applique pas si le mineur a un passeport individuel pour les mineurs.

#### a. Horaires, parcours et correspondances

Les horaires ne sont pas garantis et ne font pas partie du contrat de transport.

Conformément aux conditions générales de transport des compagnies aériennes, les correspondances ne sont pas garanties. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de pertes financières. Il est également conseillé de ne prévoir aucun engagement, dans les 48 heures précédant ou suivant la date de l'aller ou du retour de votre voyage.

Nous vous rappelons que la compagnie aérienne se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable sans que cela ne puisse être analysé comme une exécution imparfaite ou une inexécution des obligations du Vendeur ou du transporteur.

#### b. Convocation, Titres de transport/billets, Perte ou vol de billets

1) Les titres de transport émis soit par le Vendeur, soit par la compagnie aérienne peuvent être des billets ou des contremarques. Ils sont sous format papier ou électronique. Le titre de transport est adressé ou disponible à l'aéroport avant le départ.

Quelque soit sa forme, une impression papier doit être présentée à l'enregistrement pour pouvoir donner lieu à votre enregistrement. Sans ce justificatif et les documents d'identité nécessaires, vous prenez le risque de ne pas pouvoir enregistrer.

La simple présentation du document imprimé ne donne pas droit à votre transport. Il ne donne droit au transport que si le Vendeur a perçu le prix convenu et que le titre de transport est valide.

2) Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre titre de transport, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du vendeur et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre titre de transport. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un titre de transport sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

Dans le cas de billet électronique ou de contremarque électronique, rapprochez-vous du service client du Vendeur afin qu'une alternative puisse être éventuellement trouvée.

#### c. Modifications, annulation de la part du Client

Toute place non utilisée à l'aller et/ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report de date, sauf dispositions particulières de votre contrat de vente.

#### d. Retour

En cas de nécessité de re-confirmation de votre vol retour, ceci est stipulé sur le titre de transport ou sur le voucher. Le client doit s'y référer.

Retour Open (sans date de retour prédéterminée): Réservez votre retour le plus tôt possible, il ne vous sera confirmé que sous réserve de disponibilité ce qui pourrait vous engendrer des frais supplémentaires qui resteront à votre charge.

#### e. Femmes enceintes

Les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Se référer aux conditions générales de transport de la compagnie aérienne pour connaître les formalités applicables, celle-ci peuvent exiger la présentation d'un certificat médical pour accepter votre transport.

#### g. Mineurs et bébés

Dans le cadre d'un transport aérien :

Le terme « Bébé » désigne un mineur n'ayant pas atteint son deuxième anniversaire au moment du commencement du voyage.

Le terme « Enfant » désigne un mineur de plus de deux ans et n'ayant pas atteint son douzième anniversaire au moment du commencement du voyage;

1) Les Bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas d'un siège dans l'avion, ni de franchise bagage. Ils voyagent sur les genoux d'un majeur\* autonome. Se référer aux conditions générales de transport de la compagnie aérienne.

Si vous souhaitez acheter un siège pour votre bébé, sous réserve de disponibilité, vous pouvez le faire ici :

- par téléphone : 0892 23 13 00 (0,34 cts/min TTC).
- Par courrier : XL.com, 5 rue de Conflans, 94220 CHARENTON LE PONT
- Par e-mail : info@xl.com
- Par fax : 01 43 53 97 63

Un seul bébé par majeur\* autonome est autorisé. Si vous voyagez avec un deuxième bébé, un deuxième majeur\* autonome doit vous accompagner.

\*Les père et mère peuvent être âgés de moins de 18 ans.

2) Cas des Enfants voyageant seuls et des mineurs âgés de 12 ans

Les mineurs ne peuvent bénéficier de Voyages à forfait.

Pour les Vols Secs, les mineurs ayant atteint l'âge de 5 ans et n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans au moment du commencement du voyage, doivent être signalés à la réservation avant l'achat. Ils ne seront acceptés qu'après accord de la compagnie aérienne.

Les mineurs ayant atteint l'âge de 12 ans voyagent seuls sans assistance particulière et sans responsabilité, la responsabilité de la compagnie aérienne étant limitée dans les conditions des conventions internationales applicables.

#### g. Bagages

Chaque compagnie à sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15 kg sur les moyens courriers, et de 20 kg sur les vols longs courriers, par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans.

Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies il est recommandé de ne pas dépasser 15 Kgs.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport selon les tarifs applicables aux passagers individuels qui restera à la charge du passager, se référer aux conditions générales du transporteur.

Attention, certains objets sont interdits en soute (tels que les marchandises dangereuses) ou en cabine (liquides, armes etc.), se référer aux conditions générales de transport de la compagnie aérienne. Certaines informations peuvent vous être utiles pour préparer votre voyage sur le site suivant : <http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/oservice/surete.htm>

#### h. Passagers à mobilité réduite

Si vous avez besoin d'une assistance particulière en raison d'un handicap ou de votre mobilité réduite, vous devez nous contacter le plus tôt possible, le transporteur devant être informé au minimum 48 heures avant le départ du vol.

#### i. Conditions de transport des Compagnies Aériennes

Le transport aérien est régi par les conventions internationales applicables et le contrat de transport ainsi que les conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne.

Les conditions générales de transport de la compagnie aérienne font partie intégrante des présentes Conditions Générales. L'Acheteur doit s'y référer avant la conclusion du contrat de vente avec le Vendeur et en préparant son voyage; celles de la compagnie aérienne française XL Airways France sont consultables sur le lien suivant :

<http://www.xlairways.fr/informationsjuridiques.cfm>

Pour les autres compagnies, l'Acheteur doit se référer au site internet institutionnel de la compagnie aérienne concernée indiquée sur la fiche descriptive du produit (exemples : Air Méditerranée, Transavia, Tunis Air, Easy Jet, Nouvel Air, Karthago, ...) ou auprès de la compagnie directement. En cas d'assistance, vous pouvez nous contacter et nous nous chargerons de vous assister.

## **2. Réclamations**

- a. Réclamations concernant les Voyages à Forfait : Se référer au paragraphe IV. 9.
- b. Réclamations concernant la vente de nuits d'hôtel, de prestations de ski, de locations de voitures: Se référer au paragraphe VI.

c. Réclamations concernant le transport aérien :

XL.com et XL Airways France peuvent être présents sur les réseaux sociaux (Twitter®, Facebook®, etc) mais les réclamations formulées via les réseaux sociaux ne seront pas traitées. Les Clients doivent suivre les procédures ci-dessous.

*1. Dommages au cours du transport aérien :*

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

Dans le cadre des Vols Secs, ou de dommages subis par vos bagages, la compagnie aérienne demeure votre premier interlocuteur.

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas celui avec lequel le contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou l'autre. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est celui avec lequel le contrat a été conclu.

Pour les bagages :

Pour les transports aériens, des délais particuliers sont imposés par les conventions internationales :

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des BAGAGES, le passager concerné doit se plaindre par écrit **AUPRES DU TRANSPORTEUR AERIEN dès que possible et au plus tard :**

- pour les dommages, avaries et éventuelles spoliations dans un délai de sept Jours, à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.
- pour les retards de bagages dans un délai de vingt et un Jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.

Si le passager ne respecte pas ces modalités, aucune indemnisation ne pourra avoir lieu.

Une fois que le Client aura fait constater à la compagnie aérienne la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels, le Client devra adresser sa déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration à :

XL AIRWAYS France - C/O Sept - Service litiges bagages, 14/18, rue d'Annam, 75 020 PARIS - Tél : +33 (0)1 44 62 81 83 – site : [www.theairgate.com](http://www.theairgate.com)

*2. Autres réclamations relatifs aux Vols, y compris pour les Services Additionnels :*

Les réclamations doivent être adressées au service Relations Clientèle d'XL Airways France, par courrier uniquement à l'adresse :

XL Airways France - Service Relations Clientèle BP13 760, 95 727 Roissy Charles de Gaulle Cedex, France.

Toute réclamation doit être accompagnée de :

- Les noms et prénoms et coordonnées de chaque passager pour lesquels la réclamation est formulée,
- L'original du reçu de chaque billet d'avion (memo voyage ou contre-marque électronique) du ou des Bénéficiaires,
- l'original du talon de la carte d'embarquement sur lequel est indiqué le siège attribué,
- copie du justificatif d'achat.

Pour la Sélection de sièges, aucune réclamation ne pourra être traitée sans le talon original de la carte d'embarquement du Client pour le vol concerné.

Pour le Service Additionnel d'achat d'excédent Bagages, si votre bagage a été perdu, retardé, endommagé, référer vous au paragraphe VII.2.c.1.

Des informations sont disponibles sur le site [www.xlairways.fr](http://www.xlairways.fr)

### 3. Force majeure

On entend par force majeure un événement revêtant les caractéristiques prévues par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Il peut s'agir notamment de grève des moyens de transport, des aiguilleurs du ciel, d'insurrection, d'émeute ou prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires affectant votre voyage ou les conditions politiques du pays d'accueil.

La Force Majeure produit les effets que le droit français lui attribue et notamment elle peut conduire à l'annulation ou à la suspension des prestations prévues au contrat et/ou l'inexécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties, sans responsabilité pour la partie qui l'invoque. Elle ne donne pas droit à dommages et intérêts.

#### **4. Protection des informations personnelles**

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès, de suppression et de modification pour les données qui les concernent s'exerce auprès de le Vendeur à l'adresse électronique suivante : [service.qualite@xl.com](mailto:service.qualite@xl.com)

Ces données sont collectées afin de traiter et d'exécuter les commandes et de gérer le fichier client du Vendeur.

Elles permettent également de gérer les newsletters lorsque vous y souscrivez. Votre nom, prénom sont communiqués à nos prestataires étrangers pour le traitement de votre commande. Ces données peuvent être complétées le cas échéant par le sexe et la date de naissance.

##### a. Utilisation des données

###### - Collecte :

Les informations que vous communiquez sur le Site permettent au Vendeur et ses Partenaires, de traiter et exécuter vos commandes. Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables à XL.com, ainsi qu'à ses Partenaires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative ou les informations relatives à votre intérêt pour les offres susceptibles de vous être adressées par le Vendeur et/ou ses Partenaires, sont destinées à mieux connaître les utilisateurs et ainsi à améliorer les services qui leur sont proposés, tout en assurant la sécurité. Sauf opposition de votre part, le Vendeur peut être amenée à communiquer ces informations facultatives vous concernant des sociétés qui lui sont affiliées.

###### - Transfert :

Afin de permettre la gestion des réservations ou l'exécution de votre contrat, nous sommes amenés à collecter certaines de vos données personnelles au moment de la réservation ou dans certains délais obligatoires. De plus, nous serons amenés à les transférer à des tiers, tels que les sous-traitants ou autorités des pays de départ, de destination, de correspondance ou de survol. Pour les vols desservant les Etats-Unis, toutes les informations fournies lors de la réservation sont directement accessibles par les autorités américaines.

Outre les Etats-Unis, d'autres pays exigent la transmission préalable de vos données personnelles. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur ces modalités, y compris les mesures visant à sauvegarder vos données personnelles, auprès de votre compagnie aérienne ou de votre agence de voyages.

L'achat d'un transport aérien auprès de la compagnie elle-même, d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur, emporte par l'acheteur et chaque passager acceptation du transfert de leurs données nominatives aux sous-traitants étrangers de la compagnie et aux autorités compétentes étrangères lorsque celles-ci le requièrent. L'absence de communication ou l'inexactitude des données requises conduisent au refus d'enregistrement, d'embarquement ou d'entrée de destination, sans aucune responsabilité pour la compagnie et le Vendeur.

En conformité avec la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification et d'opposition à cette transmission. Cependant, ceci peut avoir pour conséquence l'annulation de votre voyage ou vous empêchez de bénéficier des services complémentaires commandés.

###### - Paiement

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire.

Dans la délibération n°03-034 du 19 Juin 2003, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés légitime la collecte des données bancaires par un professionnel de la vente à distance dans le dessein de lutter contre la fraude au paiement. Selon l'article 5-e

de la Convention n°108 du 28 Janvier 1981 du Conseil de l'Europe, la conservation de ces informations est enserrée dans un délai nécessaire aux finalités. Ce traitement a été autorisé par la CNIL sous le numéro 1354461.

#### b. Communications de XL.com

Le Vendeur est susceptible de vous adresser par courrier et par courrier électronique, notamment dans le cadre d'e-mailing, des informations vous permettant de mieux connaître et de mieux utiliser les Sites, de vous faire bénéficier des offres promotionnelles diffusées sur ses sites et de vous proposer des offres de leurs Partenaires, dans le strict respect des dispositions de la loi « pour la confiance dans l'économie numérique » et de la loi « informatique et libertés » modifiée, sous réserve de votre consentement préalable ou de votre opposition, selon les cas visés dans la présente Charte de confidentialité.

Les utilisateurs peuvent recevoir des communications de XL.com dans les cas suivants :

- Inscription en qualité de membre du Site. Le nouveau membre reçoit un e-mail de bienvenue contenant son nom d'accès ainsi que son mot de passe lui rappelant les identifiants permettant l'accès à son compte.
- Demande de clôture du compte. En cas de clôture du compte, un e-mail de notification de clôture du compte est adressé au client.
- Achat de voyage, réservation ou annulation. Pour toute réservation, achat, modification ou annulation de réservation de voyage, le Client reçoit une confirmation par e-mail.
- Concours. L'utilisateur peut solliciter la transmission ou modifier les informations fournies lors de concours. L'utilisateur peut, soit envoyer un e-mail en demandant la modification des informations fournies, soit recevoir une copie des informations stockées durant toute la durée du concours.
- Demande d'assistance ou soumission de questions / suggestions. Le Vendeur répond par e-mail à l'internaute qui sollicite une assistance pour consulter ses commandes, se connecter sur le Site ou accéder à son compte.
- E-mailing. Au travers des Sites, notamment dans le cadre des jeux et concours, l'internaute peut se voir proposer un support de communication électronique supplémentaire : des e-mails commerciaux. Ces derniers proposeront aux internautes s'y étant inscrits volontairement et donc ayant donné au préalable leur autorisation, la mise en avant d'offres commerciales ponctuelles proposées par le Vendeur ou par des partenaires du groupe XL France.

#### c. Droit d'opposition

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent qui peut s'exercer :

- Soit en adressant un courrier à XL.com – 5 rue de Conflans, 94220 Charenton le Pont,
- Soit en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [support.qualite@xl.com](mailto:support.qualite@xl.com)

Pour le désabonnement à un type de communication du Vendeur, le droit d'opposition peut également s'exercer :

- En cliquant sur le lien situé en bas d'une communication du Vendeur : « Si vous ne souhaitez plus recevoir d'informations commerciales de la part du Vendeur, cliquez ici ». Attention, cette demande n'est prise en compte que si un message vous le confirme. Si ce n'est pas le cas, envoyez un e-mail à l'adresse suivante : [service.qualite@xl.com](mailto:service.qualite@xl.com) en précisant l'adresse e-mail à désabonner.
- Directement depuis l'espace « newsletter » du Site. Cette demande est prise en compte instantanément par un robot et est confirmée par une page HTML. Si cette page ne s'affiche pas il se peut que la demande ne soit pas prise en compte. L'internaute est alors invité à utiliser la fonctionnalité « mailto » ou « écrire à » [service.qualite@xl.com](mailto:service.qualite@xl.com)

Si l'internaute a exprimé son refus de recevoir un ou plusieurs types de communications commerciales du Vendeur, il peut, autant de fois qu'il le souhaite, effectuer une réservation ou passer une commande sur le Site en indiquant la même adresse. Il ne recevra plus la Lettre d'Information, sauf s'il en fait la demande expresse au Vendeur.

#### e. Espace Newsletters

Vous pouvez modifier, supprimer, actualiser et corriger l'ensemble des informations contenues dans la page « Newsletters » vous concernant.

La page « Newsletters » du Site vous permet de visionner et modifier le contenu de votre compte. Vous avez la possibilité de modifier votre adresse e-mail, d'accepter de recevoir des informations du Vendeur ou de ses Partenaires, d'actualiser ou corriger votre nom, prénom, numéro de téléphone, date de naissance, numéro de mobile et adresse postale complète.

#### f. Mon Compte

La page « Mon compte » du Site vous permet de consulter une commande.

Pour toute question ou requête concernant la protection de vos données personnelles, notamment la clôture de votre compte, vous pouvez envoyer un e-mail via la rubrique « Contact » du Site.

#### g. Cookies

La navigation sur le Site peut entraîner l'implantation de cookies dans votre ordinateur. Ils simplifient la visite et améliorent l'ergonomie du Site durant votre navigation.

Lorsque vous utilisez les services de consultation, de sélection ou de réservation de voyages du Site, vos identifiants personnels sont mis en relation avec le cookie. Ces informations sont cryptées et ne sont pas accessibles en cas d'accès non autorisé à votre ordinateur.

Vous pouvez refuser l'installation du cookie sur votre ordinateur, mais un tel refus peut empêcher l'accès à certains services du Site.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant votre navigateur de la manière suivante :

- si vous naviguez sur Internet avec Internet Explorer 3 ou 4 (Microsoft) : cliquez sur "affichage", "options", "avancées". Parmi différents avertissements qui peuvent être activés, le quatrième est intitulé "avertir avant d'accepter des cookies" et, uniquement sur Internet Explorer 4, le cinquième est intitulé "refuser toujours les cookies";
- si vous naviguez sur Internet avec Internet Explorer 3 ou 4 (Microsoft) : cliquez sur "affichage", "options", "avancées". Parmi différents avertissements qui peuvent être activés, le quatrième est intitulé "avertir avant d'accepter des cookies" et, uniquement sur Internet Explorer 4, le cinquième est intitulé "refuser toujours les cookies";
- si vous naviguez sur Internet avec Navigator 3 (Netscape) : cliquez sur "options", "préférences du réseau", "protocoles". Parmi différents avertissements qui peuvent être activés, le premier est intitulé "avertir avant d'accepter un cookie". Vous serez alors averti(e) lors de l'arrivée d'un "cookie" et pourrez vous opposer à son enregistrement par votre logiciel de navigation ;
- si vous naviguez sur Internet avec Communicator (Netscape) : cliquez sur "édition", "préférences" et mettre "avancées" en surbrillance. Choisissez l'option désirée.
- si vous naviguez sur Internet avec Firefox (Mozilla) : cliquez sur "outils", "options et choisissez l'option désirée.

#### h. Protection des informations fournies

Soucieux de la confiance dont fait preuve l'internaute lorsqu'il se connecte sur le Site pour organiser et acheter des voyages, le Vendeur est attentif au respect de la protection des informations qu'elle recueille. Pour assurer cette protection, elle a mis en place un programme de sécurisation des informations stockées ou non dans leurs systèmes.

#### i. Sites Partenaires

L'utilisateur peut accéder, par les liens hypertexte présents sur le Site, aux sites de Partenaires qui ne sont pas régis par les présentes dispositions de protection des données personnelles. L'utilisateur est, en conséquence, invité à examiner les règles applicables à l'utilisation et à la divulgation des informations qu'il aura communiquées sur ces sites.

## **5. Dispositions juridiques et droit applicable**

#### a. Preuve

Il est expressément convenu que sauf erreur manifeste du Vendeur, les données conservées dans les systèmes d'information du Vendeur et/ou de leurs prestataires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par le Vendeur, ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution des obligations des parties et à l'égard du Client. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Vendeur constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le Vendeur dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### b. Nullité partielle

La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité des autres dispositions ou du contrat.

#### c. Respect des lois

Aucune responsabilité ne pourra être supportée par le Vendeur, une compagnie aérienne ou l'un quelconque de ses prestataires lorsqu'une inexécution ou une exécution imparfaite résulte du respect de la loi, d'un règlement ou d'une convention internationale qui s'imposent à l'un d'eux.

#### d. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales tant dans l'appréciation de leur validité, de leur interprétation ou de leur exécution, ainsi que le contrat de vente propre au voyage sont régis par le droit français.