Conditions de vente et d'utilisation du Site

Version en vigueur au 2 juillet 2021 - Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

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

En qualité de fournisseur d'application informatique, MisterFly Pro édite, gère et commercialise une plateforme de réservation accessible avec un login et un mot de passe et exclusivement dédiée aux professionnels du tourisme. La plateforme de réservation MisterFly Pro a pour but de rechercher, de comparer et de permettre la réservation des services de voyage proposés sur le site.

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les services de voyage distribués par MisterFly Pro sur le site www.misterflypro.com (ci-après : le "Site"). Lors de l'ouverture du compte d'agence et à chaque réservation, le Professionnel accepte avoir pris connaissance des présentes conditions. Il est impératif que le Professionnel porte à la connaissance de sa propre clientèle les conditions de vente de MisterFly Pro.

2. Utilisation du Site

Le Site propose une plateforme de réservation de services de voyage (billets d'avion, nuitées d'hôtel, locations de voiture et transfert) ci-après « Produits ». Le Site publie la description des Produits et leurs disponibilités en temps réel. Le Site est une interface technique permettant aux Professionnels de construire, d'organiser les séjours de sa propre clientèle et de les réserver. Le Site est destiné aux agences de voyage et aux tour-operators (ci-après, « Professionnel ») et est soumis aux présentes conditions de vente.

Le Professionnel déclare i) être une agence de voyage dûment immatriculée auprès d'Atout France, ii) disposer de la capacité juridique pour conclure le présent contrat, iii) titulaire d'une assurance en responsabilité civile et d'une garantie financière couvrant l'insolvabilité financière (lorsque le Professionnel agit comme organisateur) . Le Professionnel accepte d'endosser la pleine responsabilité financière pour toute utilisation du Site. Le Professionnel déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées lors de l'ouverture du compte sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

Le Site est accessible au moyen d'un login et mot de passe générés par MisterFly Pro. Le Professionnel devra conserver confidentiels ces identifiants. Il relève de sa responsabilité de s'assurer qu'aucune personne non autorisée n'aura accès à ces données et il sera seul responsable des conséquences relative à une éventuelle divulgation, vol ou perte des codes d'accès. Le Professionnel et MisterFly Pro s'autorisent à citer leurs marques respectives, à titre de référence commerciale et conformément aux usages en la matière.

Le Professionnel reconnaît et accepte expressément que le Site est conçu exclusivement pour un usage professionnel. Il reconnaît en faire un usage raisonnable et normal, insusceptible de porter atteinte à MisterFly Pro. Il s'engage à ne pas entraver ou nuire d'une manière quelconque au fonctionnement du Site. Le Professionnel s'engage à ne pas utiliser le Site à des fins illégales ou interdites. Le Professionnel est averti de l'impossibilité de garantir un service continu. Il est interdit de modifier le Site, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales, en dehors des limites fixées par les présentes conditions.

Le Professionnel s'engage à informer immédiatement MisterFly Pro (i) de toute contrefaçon du Site ou susceptible d'être ainsi qualifiée, qui serait le fait de tiers dont elle aurait eu connaissance et (ii) de toute perte ou destruction des données ainsi que tout dysfonctionnement, même non bloquant du Site. MisterFly Pro est soumis à une obligation de moyens et ne sera pas responsable des défauts de fonctionnement du Site.

MisterFly Pro concède un droit d'utilisation du Site, qui est non-exclusif et non-transférable. La concession du droit d'utilisation n'entraîne aucun transfert de propriété. Le droit d'utilisation n'est concédé au Professionnel qu'à compter de l'ouverture du compte. MisterFly Pro ne garantit pas que le Site soit exempt d'erreur et de tous dysfonctionnements. Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, MisterFly Pro ne sera, en aucun cas et en aucune circonstance, responsable de tout dommage indirect résultant d'une utilisation ou d'une impossibilité d'utiliser le Site. Le Professionnel supporte seul les risques liés à l'utilisation du Site. En aucun cas, MisterFly Pro ne saurait être tenu responsable de l'éventuelle perte de chiffres d'affaires, de bénéfices et de frais consécutifs indirectement subis par le Professionnel du fait de l'utilisation du Site ou de ses éventuels dysfonctionnements. En conséquence, le Professionnel est seul responsable des opérations qu'il effectue lors de l'utilisation du Site.

Fondé sur un motif légitime, notamment en cas de défaut de paiement des réservations, MisterFly Pro se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser ou de suspendre l'accès au Site. MisterFly Pro pourra suspendre la connexion au Site, sans préavis, sans prétention d'indemnité, en cas de défaut de paiement, de cessation de paiement, de redressement judiciaire ou de manquement grave.

3. Réservation & Définitions

3.1 Définitions

Client Final désigne le client du Professionnel.

Commande désigne un ordre par lequel le Professionnel réserve auprès de MisterFly Pro des services de voyage proposés sur le Site.

Forfait correspond à la combinaison d'au moins deux types de services de voyage choisis et combinés par le Professionnel au nom d'un Client Final et aux fins du même voyage.

Fournisseur de Voyage désigne l'ensemble des prestataires assurant le service de voyage : transporteur aérien, hôtelier, loueur de voitures, transfériste, etc.

Produit désigne les services de voyage distribués sur le Site. De manière non-exhaustive, ces services portent sur le transport, l'hébergement et la location d'une voiture.

Professionnel désigne l'agence de voyage ou le tour-opérateur dûment immatriculés auprès d'Atout France et titulaire d'un compte d'agence auprès de MisterFly Pro.

Réservation désigne toute Commande que le Professionnel effectue sur le Site au nom et pour le compte du Client Final, laquelle est associée à un numéro de réservation.

Séjour correspond au service d'hébergement sans transport proposé sur le Site choisi par le Professionnel au nom d'un Client Final.

3.2 Rôles de MisterFly Pro et du Fournisseur de Voyage

Au titre de la vente de billets d'avion et de services associés, MisterFly Pro agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur aérien et le Professionnel. MisterFly Pro est tenu à une obligation d'information et à la délivrance des billets d'avion, conformément à l'article R 322-4 du Code français de l'aviation civile. La responsabilité de MisterFly Pro est soumise au régime défini à l'article L.211-17-3 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du transporteur aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de MisterFly Pro et aux conditions du transporteur aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs). Au titre de son rôle d'intermédiaire, MisterFly Pro applique une commission d'intermédiation pour le service de réservation et d'émission de billet d'avion. La commission d'intermédiaire transparent de MisterFly Pro est indépendante du prix des produits ou services, et n'est en aucun cas remboursable, étant donné qu'elle constitue la rémunération de la prestation qu'elle réalise lors du processus de réservation et d'émission du billet d'avion.

Au titre de la vente de services de voyage autres que des billets d'avion, MisterFly Pro agit en qualité de simple intermédiaire entre le Fournisseur de Voyage et le Professionnel.

En aucun cas, MisterFly Pro ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Professionnel et/ou au Client Final.

3.3 Rôle du Professionnel

Le Professionnel effectue pour le compte du Client Final une réservation à partir du Site. Il reste seul responsable vis-à-vis du Client Final. En outre, il relève du devoir d'information et de conseil du Professionnel de veiller à la bonne sélection des dates de départ, du Produit, de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client Final. MisterFly Pro ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Professionnel a transmis des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation. Toute négligence du Professionnel ne saurait être imputable à MisterFly Pro.

MisterFly Pro n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au Professionnel ou causées par de circonstances exceptionnelles et inévitables.

MisterFly Pro distribue des services de voyage par ligne de Produit. MisterFly Pro ne distribue pas des voyages à forfait au sens du code du tourisme. En revanche, le Professionnel peut utiliser le Site pour construire un séjour pour sa propre clientèle. Si le Professionnel construit un voyage à forfait au moyen du Site, le Professionnel est seul responsable vis-à-vis du Client Final et

du voyageur. A ce titre, le Professionnel ne peut en aucun cas qualifier MisterFly Pro comme « organisateur » au sens du code du tourisme dans le contrat de voyage conclu entre le Professionnel et le Client Final. MisterFly Pro est tiers au contrat de voyage.

Il relève de la responsabilité du Professionnel d'informer MisterFly Pro, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique ou de sport etc.) conformément aux conditions de vente. Lors d'un séjour/voyage acheté sur le Site, le Professionnel doit informer le Client Final de son obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour. Il incombe au Professionnel effectuant la réservation au nom et pour le compte du Client Final d'apporter une information complète et claire quant aux formalités à accomplir.

4. Information préalable

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

5. Réservation

5.1 Procédure de réservation

Après avoir passé Commande, MisterFly Pro adressera au Professionnel un email de confirmation. Cet email de confirmation récapitulera les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, noms du bénéficiaire du service de voyage etc.) relatifs à la Commande passée par le Professionnel. En l'absence d'un tel document, la Commande n'aura pas été prise en compte.
Le Professionnel doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Si le Professionnel sélectionne des Produits par erreur ou s'il transmet des coordonnées erronées dans l'un des éléments de la Commande, MisterFly Pro ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du Professionnel ne pourra être imputable à MisterFly Pro.

5.2 Modalités de réservation

Le Professionnel agit au nom et pour le compte du Client Final. Le parcours de réservation sur le Site est le suivant :

- Le Professionnel sélectionne le ou les services de voyage de son choix, conformément aux souhaits du Client Final ;
- Il remplit les informations demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il accède au moyen de paiement dont il bénéficie selon les accords commerciaux conclus entre le Professionnel et MisterFly Pro ;
- Il vérifie le contenu de sa Commande et peut appliquer sa propre marge. Cette faculté relève de la seule responsabilité du Professionnel ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement, le Professionnel déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide définitivement la réservation par le paiement ou avec une option (si l'option est disponible). A compter de ce stade le Professionnel est engagé vis-à-vis de MisterFly Pro.
- La réservation est prise en compte dès lors que MisterFly Pro a généré un numéro de dossier.
- Si le service de voyage commandé est disponible, MisterFly Pro adresse un email de confirmation qui constitue le contrat formé avec le Professionnel. En absence d'un tel document, la Commande n'aura pas été prise en compte.
- Si le service de voyage commandé n'est pas disponible, MisterFly Pro adressera au Professionnel un email informant que la Commande est en cours de traitement ou en cours de validation. Cet email informatif ne vaut pas contrat. En cas d'indisponibilité, MisterFly Pro remboursera le cas échéant la somme correspondante .
- Une fois la réservation validée, MisterFly Pro envoie au Professionnel les documents de voyage afférents au Produit.
- Tous les documents de voyage des Produits vendus sur le Site sont émis en format électronique est sont aussi disponibles dans l'espace client. Le Professionnel doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ». Le Professionnel doit transmettre les informations relatives à la réservation à son Client Final. A défaut, MisterFly Pro ne serait responsable.
- Si le Professionnel sélectionne des Produits par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées lors de sa réservation, MisterFly Pro ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence du Professionnel ne pourra être imputable à MisterFly Pro.

5.3 Demandes spéciales

Le Professionnel peut adresser à MisterFly Pro une demande spécifique relative à un Produit déterminé (par exemple : repas spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le Professionnel doit impérativement signaler à MisterFly Pro tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence

etc.) des voyageurs par formulaire de contact disponible à partir du Site. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation et à l'acceptation du Fournisseur de Voyage. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol. Le transporteur aérien fera son nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du Fournisseur de Voyage. A cet effet, selon la demande, MisterFly Pro sera amené à adresser un devis nécessitant la validation écrite par le Professionnel. MisterFly Pro s'engage à transmettre la demande au Fournisseur de Voyage, sans en garantir l'acceptation.

5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation de billet d'avion, le Professionnel recevra un billet électronique à transmettre au Client Final. Le billet électronique devra être présenté à l'aéroport. A noter que pour toute réservation effectuée sur une compagnie « low-cost », le billet électronique sera remplacé par l'email de confirmation. Le Client Final peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le Client Final doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité…) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.

Pour toute réservation de billet de train, MisterFly Pro enverra au Professionnel un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique devra être remis au Client Final afin de l'informer de la procédure à suivre.

Pour toute réservation d'hébergement, de location de voiture et/ou transfert, MisterFly Pro adressera au Professionnel par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix. Le Client Final devra impérativement présenter le bon d'échange au Fournisseur de voyage, au jour de son arrivée.

6. Conditions d'achat

6.1 Prix et paiement

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

Pour les billets d'avion vendus sans service de voyage additionnel, le prix de base se compose du prix du billet d'avion, des taxes aériennes, des redevances aéroportuaires et de la commission de MisterFly Pro au titre de son rôle d'intermédiaire transparent. Le prix de base ne comprend pas les assurances, les bagages en soute (sauf mention contraire), les frais de visas ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif de l'offre. La commission d'intermédiaire transparent de MisterFly Pro est indépendante du prix des produits ou services, et n'est en aucun cas remboursable, étant donné qu'elle constitue la rémunération de la prestation de réservation et d'émission qu'elle réalise lors du processus d'achat du billet d'avion. Sauf mention contraire, cette commission non-remboursable est de 20€ par passager et par réservation.

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

Pour les réservations d'hébergement, de location de voiture et/ou transfert, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais de service (le cas échéant), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc.…), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif de l'offre. Certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, l'existence de ces taxes resteront à la charge du Client Final et devront être réglées sur place.
Pour des réservations relatives à l'hébergement, les prix publiés sur le site Internet de MisterFly Pro sont calculés en fonction du nombre de nuitées. Ces prix sont valables uniquement pour une réservation comprenant maximum quatre chambres. Les prix publiés sur le Site ne valent pas pour les groupes (sont considérés comme un groupe une réservation comprenant cinq chambres et plus). Les Fournisseurs de Voyage se réservent le droit d'annuler les réservations qui seraient identifiées comme un groupe ou de réajuster le tarif et les conditions d'annulation applicables au groupe. Cette règle vaut également si le client scinde le groupe dans différentes réservations.

6.1.2 Paiement – la réservation est effective dès lors que MisterFly Pro a généré un numéro de dossier, mais la réservation est définitive dès complet paiement par le Professionnel. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la Commande sera annulée en cas de défaut de paiement. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, MisterFly Pro n'est pas tenue d'exécuter la réservation auprès du Fournisseur de Voyage et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le Professionnel est responsable du paiement

de tous les montants convenus pour les Produits commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque du Professionnel. A défaut de paiement par le Professionnel dans les délais prévus, MisterFly Pro est en droit d'annuler la réservation effectuée par le Professionnel pour le compte du Client Final. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation sera annulée, les frais en découlant restant à la charge du Professionnel et/ou du Client Final. MisterFly Pro ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre la finalisation de la Commande (incluant l'envoi des documents de voyage). Ces règles valent pour tous les Professionnels payant au comptant et des règles dérogatoires peuvent exister pour les Professionnels en compte.

6.1.3 Moyens de paiement - MisterFly Pro propose plusieurs modes de paiement, selon le dossier du Professionnel et/ou le produit concerné :

- Cartes bancaires du Professionnel uniquement ; il est formellement interdit d'utiliser la carte bancaire du Client Final pour régler le dossier. Si le Professionnel contrevient à cette règle et effectue le paiement au moyen de la carte bancaire du Client Final, le Professionnel prend à sa charge le risque d'impayé et de fraude liée à ce moyen de paiement. La responsabilité de MisterFly Pro sera totalement dégagée en cas d'impayé et de fraude lié à ce moyen de paiement.
- Virement bancaire : MisterFly Pro accepte les règlements par virement bancaire en euros exclusivement. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par fax dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. Elle doit être transmise avant le jour d'expiration de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Les frais relatifs au virement restent à la charge du Professionnel.
- Prélèvement SEPA Interentreprise (ouverture préalable d'un compte auprès de la comptabilité de MisterFly Pro) : ce prélèvement répond à une procédure spécifique. Pour tout renseignement, le Professionnel doit se rapprocher du service commercial MisterFly Pro.

Dans tous les cas, MisterFly Pro se réserve le droit de réclamer au Professionnel les sommes supportées pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

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

6.1.5 Rejets de paiement – MisterFly Pro se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

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

6.1.7 Prix dérisoire - Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le Site est "dérisoire", MisterFly Pro peut annuler le dossier, partant du principe que le Professionnel ou le Client Final ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.1.8 Fraude et Impayés du Client Final – Le Professionnel assume toutes conséquences relatives aux transactions frauduleuses et impayées. Il s'engage à honorer toutes les transactions frauduleuses et impayées réalisées à partir du Site.

6.2 Frais de services additionnels et demandes particulières pour une réservation de billet d'avion

Dans le cadre de la réservation de billet d'avion, le Professionnel peut sélectionner des services additionnels et formuler des demandes particulières. Sous réserve que la compagnie aérienne valide cette demande, MisterFly Pro appliquera, en plus des frais facturés par la compagnie aérienne, ses propres frais par service/ demande et par passager.

Services additionnels et demandes particulières	Par passager
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Chaise roulante	Offert
Repas et services à bord	Offert

Repas et services à bord (pour les vols « Low-cost » et les vols réguliers dont le service à bord et les repas sont payants)	8 €
Ajout de bagages additionnels	8 €
Demande de nacelle bébé	8 €
Pré-réservation de sièges	8 €
Accès Salon VIP compagnie aérienne – premier entré et premier sorti	8 €
Demande d'UM	20 €
Ajout de bagages spéciaux (équipements sportifs, instruments de musique, bagages hors format, armes…)	20 €
Transport d'animaux	20 €
Visa Australie ETA	20 €
Ajout de passagers (bébé…)	20 €
Autres demande particulières	20 €
Cotation Tour du Monde	20 €
Emission par titre de transport sur le code IATA de MisterFly Pro uniquement pendant les horaires d'ouverture du bureau de 9h à 18h du lundi au vendredi avec renvoi du PNR	8€ par passager avec un forfait maximum de 24€ par dossier

6.3 Remboursements

De manière générale, les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat ou par virement bancaire. Concernant le remboursement relatif à la partie aérienne achetée par le Professionnel, les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements du/des transporteur(s) aérien(s) concerné(s) ou des fournisseurs de voyage. En cas de non-utilisation du billet d'avion par le Client Final (annulation par le Client Final ou non-présentation à l'embarquement) et sous réserve de la politique applicable par la compagnie aérienne, le Client Final pourra demander le remboursement des taxes aéroports éligibles au remboursement. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursable. Tout remboursement des taxes fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. En cas d'utilisation partielle des billets d'avion, certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes. En tout état de cause, le client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné En tout état de cause, le Client Final ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois.

7. Modification et Annulation d'un billet d'avion à l'initiative du Professionnel et/ou du Client Final

7.1 Modification d'un billet d'avion à l'initiative du Professionnel et/ou du Client Final: procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes modifications faites sur demande du Professionnel ou du Client Final au titre d'une réservation. Toute modification est soumise aux conditions et procédure du Fournisseur de voyage. Si le Professionnel ou le Client Final contacte directement le Fournisseur de Voyage pour modifier la réservation, le Professionnel est tenu d'informer par écrit MisterFly Pro des demandes soumises auprès du Fournisseur de voyage. MisterFly Pro ne sera plus responsable de la réservation.

Toute demande de modification de la réservation doit se faire auprès de MisterFly Pro par le formulaire en ligne . MisterFly Pro confirmera la demande de modification et les éventuels frais y afférent. Si la modification demandée est impossible, MisterFly Pro en informera le Professionnel par email. Après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondants, MisterFly Pro confirmera la modification. En l'absence d'un email de confirmation, la modification n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

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

Les frais applicables en cas de modification sur demande du Professionnel et/ou du Client Final sont de 20€ par passager et par demande de modification. Ces frais ne sont pas remboursables.

7.2 Annulation d'un billet d'avion à l'initiative du Professionnel et/ou du Client Final : procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes annulations faites sur demande du Professionnel et/ou Client Final au titre d'une réservation. Toute annulation est soumise aux conditions et procédure du Fournisseur de Voyage. Si le Professionnel et/ou le Client Final contacte directement le Fournisseur de voyage pour annuler la réservation, le Professionnel est tenu d'informer par écrit MisterFly Pro des demandes soumises auprès du Fournisseur de voyage. MisterFly Pro ne sera plus responsable de la réservation. Toute demande d'annulation de la réservation peut se faire par le formulaire en ligne . MisterFly Pro confirmera la demande d'annulation et les éventuels frais y afférents. La date de réception de l'annulation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation. Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, MisterFly Pro adressera une confirmation d'annulation. En l'absence d'un email de confirmation par MisterFly Pro, l'annulation

n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client. Sous réserve de la procédure et des frais appliqués par le Fournisseur de voyage, MisterFly Pro remboursera au Professionnel, après réception du remboursement de la compagnie aérienne et dans un délai raisonnable, toutes les sommes versées après déduction des frais d'annulation et des sommes non-remboursables (assurances souscrites et options achetées).

Les frais applicables en cas d'annulation sur demande du Professionnel et/ou Client Final sont de 20€ par passager et par demande d'annulation. Ces frais ne sont pas remboursables.

Si le Professionnel annule une réservation le jour même de la réservation et durant les heures ouvrés de MisterFly Pro, il sera appliqué des frais d'annulation de 5€ par passager. Cette fonctionnalité n'est possible que pour les billets émis sur une compagnie aérienne régulière et par le biais d'un GDS (« Void GDS »).

8. Modification et Annulation d'un service de voyage (hors billet d'avion) à l'initiative du Professionnel et/ou du Client Final

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

Toute modification sur place (prolongation du séjour, retour différé ou anticipé, modification d'hôtel…) à la demande du Professionnel et/ou du Client Final sera soumise à l'accord préalable de MisterFly Pro. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités du Fournisseur de Voyage et du paiement par le Professionnel et/ou le Client Final de la différence tarifaire.

Le Professionnel a également la possibilité d'annuler la réservation jusqu'à la veille du départ en informant MisterFly Pro. A défaut, la réservation est considérée comme maintenue. La réservation sera due dans son intégralité et par conséquent, au jour du départ, la réservation est non-remboursable, non-annulable et non-modifiable. En cas de non-présentation à la date indiquée sur le bon d'échange et en l'absence de demande d'annulation, la réservation reste due dans son intégralité. La non-présentation engendre des frais équivalent au montant de la réservation.

L'annulation est génératrice de frais applicables par le Fournisseur de Voyage. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Si le produit réservé est sujet à des frais en cas d'annulation, le Professionnel peut soit effectuer une demande d'annulation sur le Site soit effectuer une demande d'annulation par email à MisterFly Pro. Ces frais seront communiqués par MisterFly Pro. Sera retenue pour le calcul des frais d'annulation la date à laquelle MisterFly Pro confirme la bonne réception de la demande d'annulation.

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

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

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

Si le Professionnel et/ou le Client Final contacte directement le Fournisseur de Voyage pour annuler ou modifier la réservation, MisterFly Pro ne saurait être tenu responsable des suites de ces demandes formulées directement au Fournisseur de Voyage.

Les frais applicables sont définis ci-dessous.

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

Dans le cadre de la réservation d'un billet d'avion vendu sans service de voyage additionnel, MisterFly Pro agit en qualité d'intermédiaire transparent entre le passager et le transporteur aérien. Le billet d'avion émis par MisterFly Pro constitue le contrat conclu entre le passager et la compagnie aérienne. L'article L. 211-17 du Code du tourisme exclut la responsabilité de

plein droit à la charge de l'agence de voyage en cas de vente de vol seul : cela signifie que MisterFly Pro n'est pas responsable des conditions d'exécution du contrat de transport qui incombe à la compagnie aérienne. MisterFly Pro a procédé à la réservation et à l'émission des billets d'avion ainsi qu'au paiement du montant dû auprès de la compagnie aérienne. Lors de l'annulation d'un vol par la compagnie aérienne, cette dernière est soumise au Règlement n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers. Conformément à l'article 8§1 de cette réglementation, les billets annulés doivent être remboursés par la compagnie aérienne. Dans les cas d'annulation du vol étant dû à des circonstances extraordinaires, le droit à indemnisation telle que défini à l'article 7 dudit règlement européen n'est pas applicable. Dans ce cas, le Client Final ne peut prétendre qu'au remboursement des billets d'avion, déduction faite des frais éventuels retenus par le transporteur aérien. En tout état de cause, MisterFly Pro transmettra au Professionnel le type de remboursement obtenu de la part de la compagnie aérienne (remboursement numéraire, avoir, report, etc.) dans un délai raisonnable après réception du remboursement par la compagnie aérienne. En cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne, la commission d'intermédiation de MisterFly Pro d'un montant de 20€ par passager, ainsi que les frais d'assurances ou les frais de modification ne sont pas remboursables.

10. Modification et annulation d'un service de voyage (hors d'avion) du fait de MisterFly Pro avant le départ

10.1 Modification du fait de MisterFly Pro avant le départ

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

10.2 Annulation du fait de MisterFly Pro avant le départ

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

11. Récapitulatif des frais applicables par produit au titre de la modification et de l'annulation

Frais applicables aux réservations « billets d'avion »	
Actions	**Frais**
Annulation/modification du fait du Professionnel et/ou du Client Final	20€ par passager Plafonnés à 60€ par dossier
Non-présentation le jour de l'embarquement	20% des taxes aériennes remboursables
Annulation du fait du transporteur aérien	20€ par passager Plafonnés à 30€ par dossier
Annulation par le Professionnel au jour de la réservation et aux heures ouvrées d'un billet émis sur une compagnie aérienne régulière et sur le GDS (« Void GDS »)	5€ par passager

Frais applicables aux réservations de services de voyage (hors billet d'avion)	
Actions	**Frais**
Modification/Hôtel	Offert
Annulation/Hôtel remboursable	Offert
Annulation/ Hôtel non-remboursable *	15€

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

* Contractuellement, le produit vendu n'est pas remboursable mais suite à l'intervention de MisterFly Pro, le Professionnel obtient un remboursement de la prestation annulée. Dans ce cas précis, MisterFly Pro appliquera des frais de gestion relatifs à la négociation de l'annulation avec le Fournisseur de voyage.

12. Cession de contrat (applicable uniquement pour les services de voyage hors billet d'avion)

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

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50€ par personne dus à MisterFly Pro ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par MisterFly Pro en raison de cette cession. Cet article n'est pas applicable pour le Produit « transfert ».

13. Conditions de transport aérien

13.1 Conditions du transport

Il est de la responsabilité du passager/Client Final de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion . Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. MisterFly Pro ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite d'enregistrement.

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

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

13.2 Correspondance

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

13.3 Aéroport

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

13.4 Femmes Enceintes

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

13.5 Bébés et enfants mineurs

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

soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

13.6 Tarifs spéciaux

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

13.7 Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du Client Final en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le Client Final à modifier les autres billets d'avion, le Client Final sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées aux autres billets d'avion.

13.8 Bagages

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

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

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

b) Bagage en soute

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

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

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

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

13.9 Vol direct & Escale

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

13.10 Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions

météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au Client Final qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

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

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

13.12 Dupe – Double Réservation

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

13.13 Prestations sur place

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

13.14 Transport des animaux

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

13.15 Identité du transporteur & Liste noire

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

13.16 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le Client Final doit formuler une demande auprès de MisterFly Pro pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion par courrier électronique.

13.17 Confirmation du vol retour

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

13.18 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le Client Final doit impérativement contacter MisterFly Pro ainsi qu'au transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du Client Final. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le Client Final et/ou le Professionnel sont tenus d'informer par écrit MisterFly Pro de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. MisterFly Pro ne saurait être tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

13.19 Retour open

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

13.20 Pré et post acheminement

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

13.21 Spécificités de certains transporteurs aériens

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

13.22 Dispositions diverses

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

13.24 Vols à tarif Tour-Operating (dits "Tarif TO")

La sélection d'un vol à tarif TO implique l'achat obligatoire de prestations terrestres. Il est de la responsabilité du Professionnel de veiller à l'association du vol à une prestation terrestre. Il incombe au Professionnel de fournir au Client Final un voucher qui sera exigé au comptoir de la compagnie à l'aéroport. MisterFly Pro ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition. En cas de manquement aux règles des tarifs dits "TO", MisterFly Pro recevra une pénalité via le BSP - ci-après appelée "Agent Debit Memo" (ADM). Cet ADM restera de la charge du Professionnel n'ayant pas respecté les règles des tarifs TO et lui sera facturé par MisterFly Pro.

13.25 Dispositions diverses

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

14. Transport ferroviaire

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

15. Séjours

15.1 Durée

Pour un Séjour, la durée est calculée en nuitées (nombre de nuits) et ne prend pas en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis la date de convocation à l'hôtel jusqu'à la date de la fin du séjour. La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le voucher. Les prix d'un séjour sont calculés par rapport à un nombre de nuitées. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Il est vivement recommandé au Client Final de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. La prise de possession et la restitution de la chambre par le Client Final se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du Client Final à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

15.2 Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit

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

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

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

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

15.3 Classification des hôtels

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

15.4 Repas

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

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

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

15.5 Activités

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

15.6 Règlement intérieur des hôtels

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

15.7 Transferts inclus dans le Séjour

Le type de transfert, inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent

s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du Client Final.

15.8 Délogement et Modification des hôtels

Le Fournisseur de Voyage ou MisterFly Pro peut être amené, pour des raisons multiples (changement du vol du fait du transporteur aérien, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le Client Final sera avisé au préalable.

15.9 Photos et illustrations

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

15.10 Extras

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

15.11 Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux…) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. MisterFly Pro n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux Clients Finaux de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le Client Final est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes […]. Le Client Final peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

16. Location de voiture

16.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du loueur

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

16.2 Conditions de location

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

16.3 Mise à disposition du véhicule et durée de location

Le véhicule est mis à la disposition du Client Final auprès de l'une des agences du loueur de voiture, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le loueur d'honorer la réservation. La réservation est effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.

16.4 Conditions à remplir

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

Si le Client Final souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place par le Client Final directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du Client Final.
La grille tarifaire des différents suppléments cités, toutes les spécificités locales, notamment l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire, seront communiqués lors de la réservation. Les tarifs de ces suppléments sont à la charge du Client Final et ils sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le loueur de voiture.
Les prix publiés sur le Site sont uniquement destinés aux personnes munies d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'union européenne.
Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le loueur se réserve le droit d'annuler la réservation, sans que le Client Final ou MisterFly Pro ne soient tenus à un quelconque dédommagement.

16.5 Restrictions géographiques
L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du loueur de voitures et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la réservation, il est fortement conseillé que le Client Final se renseigne directement auprès de MisterFly Pro.

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

16.7 Prix et conditions de paiement
Le prix à payer est celui en vigueur au jour de la réservation. Ce prix apparaît sur l'email de confirmation. Toute variation ultérieure du prix sur le Site, à la hausse ou à la baisse, n'affectera en rien le prix confirmé.
A défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent :

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

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

16.8 Annulation, modification, non présentation
Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par email par le Professionnel à MisterFly Pro. Un email confirmant la prise en compte de l'annulation ou de la modification sera envoyée aussitôt la demande traitée, la confirmation est aussi disponible dans l'espace client. En contradiction aux dispositions définies à l'article 7, toute location de voiture est modifiable et annulable sans frais jusqu'à 48H avant la prise du véhicule.

En cas de modification, MisterFly Pro est contraint d'annuler la location et de procéder à une nouvelle réservation, qui sera réactualisée à la valeur du jour. Le Client Final peut être amené à payer la différence entre la réservation initiale et la réservation modifiée.

En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par MisterFly Pro. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables.

En cas d'annulation à moins de 48H avant la prise du véhicule, des frais seront à la charge du Client Final. Toute annulation intervenant le jour de la prise en charge du véhicule ou toute non-présentation à l'agence donnera lieu à la perception d'une pénalité qui restera à la charge du Client Final). Certains tarifs spécifiques sont soumis à des conditions d'annulation et de modification plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation. Certains tarifs spécifiques sont soumis

à des conditions d'annulation plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation. Tout remboursement résultant d'une annulation sera effectué au crédit de la carte de paiement.

17. Transfert

MisterFly Pro propose au Professionnel la possibilité de réserver un transfert pour le Client Final. MisterFly Pro propose les services de transféristes locaux pour assurer le transport du Client Final et ses bagages selon les instructions renseignées par le Professionnel lors de la réservation. Les conditions du transfert sont publiées durant la réservation.

17.1 Obligation du Professionnel de renseigner les détails du transport lié au transfert

Le Professionnel s'engage à renseigner les informations relatives au Client Final (nom et prénom du voyageur principal au dossier), la date, l'heure, et le lieu de prise en charge, le nombre de personnes concerné par le transfert, le nombre de bagages et notamment les dimensions.

Lorsque la prise en charge se fait sur un aéroport ou en gare, le Professionnel s'engage à renseigner les informations relatives au transport. Le Professionnel s'engage également à assurer le suivi lié à ce transport afin que le transfériste soit informé de tout retard ou toute annulation du vol ou du train.

Si le Professionnel ou le Client Final n'informe pas le transfériste d'un retard ou si le Client Final ne se présente pas au point de rendez-vous, le transfériste est en droit de considérer que l'absence du Client Final équivaut à une non-présentation. Il relève du Professionnel et du Client Final de renseigner les heures de prise en charge selon les impératifs externes (ex : heures de vol, rendez-vous personnel). Il revient au Professionnel et au Client Final de prévoir un délai suffisant lié au transfert de nature à ne pas créer de tension lors du transfert.

Si les informations renseignées sont incorrectes, MisterFly Pro ne peut garantir que le service de transfert puisse être maintenu sur la base des éléments erronés. Dans ce cas, la responsabilité de MisterFly Pro ne saurait être retenue. Le Professionnel ne peut réserver de transfert pour un voyageur mineur. Il est impératif que le voyageur mineur soit accompagné d'un voyageur majeur. Le transfert ne vaut que pour le voyageur principal visé dans la réservation. Le voyageur principal agit au nom et pour le compte des autres personnes profitant du transfert. La réservation de transfert doit être faite dans un délai minimal de 48 heures avant l'heure du transfert.

17.2 Demandes spéciales

Si le transfert concerne une personne à mobilité réduite, le Professionnel doit informer impérativement MisterFly Pro par le formulaire de contact afin de vérifier la conformité et l'adaptabilité du véhicule sélectionné. Ces demandes sont soumises au transfériste et restent conditionnées à la confirmation écrite du transfériste.
Si le transfert concerne notamment des bébés et enfants nécessitant un siège auto ou un siège bébé. Le Professionnel doit informer impérativement MisterFly Pro par formulaire de contact afin de vérifier la disponibilité des sièges adaptées auprès du transfériste. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. La règlementation applicable au transport des enfants varie d'un pays à l'autre. Il revient au Professionnel d'assurer une information au Client Final sur la réglementation locale.

17.3 Langues parlées

La langue parlée par le transfériste est par défaut l'anglais et la langue locale. Cette information figure sur le bon d'échange. Il existe toutefois des transféristes qui n'indiquent pas la langue parlée.

17.4 Prix du transfert

Le prix du transfert est affiché par véhicule et par transfert.
Le prix des transferts comprend :

- L'accueil personnalisé par le chauffeur avec une pancarte au nom du voyageur principal au nom duquel est fait la réservation ;
- La mise à disposition d'un chauffeur et d'un véhicule sur le lieu de prise en charge et selon les informations indiquées lors de la réservation et reproduites dans le bon d'échange ;
- Le transport des passagers et de leurs bagages (dans la limite du nombre indiqué sur le bon d'échange) ;
- Toutes taxes.

Restent à la charge du voyageur :

- Les frais téléphoniques pour mise en relation sur place avec transfériste
- Les frais liés aux demandes spéciales
- Les frais liés à des bagages additionnels et non prévus dans le transfert de base
- Les éventuels pourboires que le voyageur souhaite octroyer au chauffeur.

17.5 Bon d'échange

Une fois la réservation confirmée, MisterFly Pro adressera au Professionnel un bon d'échange contenant :

- Date et heure de prise en charge ;

- Lieu de prise en charge et point de rencontre entre le Client Final et le transfériste ;
- Informations relatives au transport et renseignées par le Professionnel (lorsque la prise en charge se fait à l'aéroport ou en gare) ;
- Rappel du nombre maximum de bagages autorisé
- Numéro de téléphone du transfériste (numéro de téléphone local ce qui impliquera un surcoût pour tout appel)

Le Professionnel doit informer le Client Final de la nécessité de présenter le bon d'échange (en format papier ou électronique) au transfériste lors de la prise en charge. Le Professionnel et le Client Final doivent vérifier l'exactitude des informations figurant sur le bon d'échange. En cas d'information erronée, il revient au Professionnel de contacter MisterFly Pro afin de modifier les éléments. Le Client Final doit conserver une version non-altérée du bon d'échange.

17.6 Modification par le Client Final

La modification de la date et du lieu de prise en charge relève de la politique du transfériste. MisterFly Pro doit soumettre toute de demande de modification au transfériste. La modification peut engendrer des coûts additionnels à la charge du Client Final.

17.7 Annulation par le Client Final

L'annulation gratuite ne peut intervenir que 72 heures avant l'heure initiale de la prise en charge. Au-delà de ce délai, MisterFly Pro retiendra l'intégralité des frais au titre de l'annulation.

17.8 Cession du transfert

La réservation du transfert n'est pas cessible car il est lié au voyageur principal du dossier.

17.9 Non-présentation du Client Final au jour du transfert

Le défaut de présentation du Client Final équivaut à une annulation à moins de 72 heures.

17.10 Bagages

Le transfert prévoit un bagage à main et une valise (dimension moyenne maximale : 158cm) par personne. Le transfériste peut prévoir des limites de poids en sus des limites de taille. Tout bagage additionnel doit être ajouté lors de la réservation. Des frais peuvent appliquer pour ces ajouts de bagages. La politique tarifaire de chaque transfériste.

Si le Client Final souhaite transporter des bagages spécifiques (ex : clubs de golf, ski, planche à voile…) ou est contraint de voyager avec un fauteuil roulant, il est impératif que le Professionnel l'indique lors de la réservation. Le transport de ces équipements peut engendrer des coûts additionnels à la charge du Client Final.

MisterFly Pro encourage l'étiquetage des bagages avec nom, prénom du Client Final et adresse de destination.

Il est entendu que le Client Final doit veiller à conserver près de lui les bagages et effets personnels. Le transfériste n'assure la sécurité des bagages qu'une fois chargés dans le véhicule. MisterFly Pro conseille la présence du Client Final lors du chargement et du chargement des bagages.

17.11 Règles de vie

MisterFly Pro informe le Professionnel que les transféristes ont le droit de refuser de transporter une personne en état d'ébriété ou sous l'effet de l'alcool ou dont le comportement représente une menace (violence verbale et/ou physique) pour le chauffeur, le véhicule ou les passagers.
Il est interdit de fumer ou de consommer de l'alcool dans le véhicule (sauf service spécifique lié à la réservation d'une limousine).
Le Client Final est responsable de tout vandalisme ou dommage causé lors du transport.

17.12 Changement de destination

En cas de changement de lieu de destination, il relève du Professionnel d'informer MisterFly Pro. Ce changement peut engendrer des frais additionnels, selon le transfériste.

17.13 Point d'embarquement et de débarquement

Selon la situation du lieu de prise en charge ou du dépôt, le transfériste ne peut garantir une prise en charge et un dépôt devant le lieu exact de destination. Le lieu de prise en charge et/ou de dépôt peut également varier en fonction des limitations réglementaires dans la zone où se situe la prise en charge ou le dépôt (ex : travaux routiers, conditions de circulation, zones piétonnes etc.). Dans ces cas, le transfériste se rapprochera au plus près du lieu de prise en charge ou du dépôt.

17.14 Retards

En cas de retard à la douane ou lors de la récupération des bagages, le Client Final doit informer le transfériste (les coordonnées étant sur le bon d'échange). Les délais maximaux d'attente sont indiqués dans le bon d'échange.

17.15 Responsabilité

Les chauffeurs et les véhicules sont entièrement assurés en cas d'accidents de la route, conformément au droit local. Si la responsabilité de MisterFly Pro est engagée au titre de l'envoi du bon d'échange, MisterFly Pro peut fournir un transport subsidiaire (autocar, chauffeur privé, taxi etc.). Sur accord écrit de MisterFly Pro, le Client Final pourra être amené à avancer les frais au titre du transport subsidiaire.

18. Responsabilité et garanties

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

19. Force majeure et nature du réseau

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

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

20. Assurance Voyage

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie. A cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le Site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Professionnel par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance. Il est précisé que les assurances proposées sur le Site sont adaptées aux ventes de billets d'avion seul ou combinées à un service d'hébergement à la fin du même voyage.

21. Programme de fidélité

Lors de la réservation du Produit, le Professionnel a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité de Fournisseur de Voyage dont le Client Final est membre. Chacun de ces programmes de fidélisation est soumis aux conditions générales propres à chaque structure. Ces conditions générales peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes ou catégorie de Produit. En cas de doute, il est recommandé de contacter la structure dont dépend le programme de fidélité. Les Fournisseurs de Voyage ont leurs propres règles et règlementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, veuillez prendre contact directement avec ces Fournisseurs de Voyage.

22. Données personnelles & Cookies

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le Professionnel est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité et à informer le Client Final des modalités de traitement de ses données personnelles par MisterFly Pro. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à MisterFly Pro et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de MisterFly Pro, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…). Certains partenaires de MisterFly Pro peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les voyageurs/Clients Finaux disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à MisterFly – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 Paris. La politique de MisterFly Pro en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité") est disponible sur le Site.

23. Droit de Rétractation

Les services de voyage réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du Fournisseur de Voyage.

24. Propriété intellectuelle

Le Professionnel reconnaît que MisterFly Pro est propriétaire du Site. Le Professionnel reconnaît le caractère original du logiciel et sa protection par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et par les conventions internationales. Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de MisterFly. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit. Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour l'utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que de ne modifier pas les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de MisterFly. Par conséquent, le Professionnel devra apporter tout le soin nécessaire lors de l'utilisation du Site. Le Professionnel s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété détenus par MisterFly. Tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de MisterFly.

25. Assistance à destination

Pour les Séjours uniquement, MisterFly Pro met à la disposition du Professionnel/Client Final un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le Professionnel/Client Final est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, MisterFly Pro recommande aux Clients Finaux de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du Fournisseur de Voyage toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

26. Réclamations

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

Après avoir saisi le service client, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le Client Final peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR).

27. Preuve

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

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

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le Professionnel :

- Consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur ;
- Informe le Client Final des présentes conditions MisterFly Pro (avec la remise des conditions de vente).

En cas de contradiction entre les présentes conditions et toute information précontractuelle publiée sur le Site, ces dernières prévaudront.

29. Droit applicable et attribution de compétence

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

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

Article R. 211-3-1

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

Article R. 211-4

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

1) Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;

3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;

4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;

5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

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

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

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

Article R. 211-5

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

Article R. 211-6

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

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

1) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;

2) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

3) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;

4) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;

5) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;

6) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

7) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe

l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7

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

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

Article R. 211-8

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

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

Article R. 211-9

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

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

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

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

Article R. 211-10

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

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11

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

1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

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

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

PARTIE D

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme.
MISTERFLY et [Dénomination sociale du Professionnel : _____] seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage.
En outre, comme l'exige la loi, MISTERFLY/ et [Dénomination sociale du Professionnel : _____] disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elles deviendraient insolvables.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.
MISTERFLY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MISTERFLY.
Le Professionnel a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité] : _____.
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme [son nom : _____] son adresse géographique : _____] son adresse électronique et son numéro de téléphone :_____] si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de [Professionnel _____].
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218