



Conditions de transport

Les conditions de transport s'appliquent uniquement aux billets d'avion. Pour les voitures de locations et les hôtels, voir les conditions des fournisseurs respectifs lors du processus de réservation.

Qui effectue votre réservation ?

Votre réservation est effectuée par "Flightfinder", une marque commerciale appartenant à la filiale en Finlande de la société de droit suédois Flygpoolen i Stockholm AB, elle-même filiale de la société de droit suédois Uvet Nordic AB. "Flightfinder" est dénommée ci-après "l'Agence de voyages".

Flygpoolen i Stockholm AB, filiale en Finlande
Adresse: Tegnergatan 3, S-111 40 Stockholm [Suède]
No. d'immatriculation : 2552695-7
No. de TVA intracommunautaire : FI25526957

Uvet Nordic AB
Adresse: Tegnergatan 3, S-111 40 Stockholm [Suède]
No. d'immatriculation : 556594-2827
No. de TVA intracommunautaire : SE556594282701

Qui a le droit de faire une réservation ?

Pour faire une réservation, il faut avoir plus de 18 ans ou l'autorisation du tuteur légal.

Responsabilité de la bonne exécution du transport

Notre tâche est uniquement de transmettre les billets d'avion, nous ne sommes pas responsables des modifications d'horaires, suppressions de vols, pertes de bagages, ni des suppléments pour bagages, repas ou taxes d'aéroport non compris dans le prix du billet, ni de tous autres événements liés à l'exécution du transport aérien. Ces événements sont du ressort de chaque compagnie aérienne respective en particulier, c'est pourquoi toutes réclamations éventuelles à ce sujet devront être adressées directement à cette compagnie. Le contrat est passé entre l'utilisateur et la compagnie aérienne.

Type de billet/Livraison des billets

Votre titre de transport est un billet électronique (e-ticket). Lorsque votre paiement est validé, nous vous envoyons un reçu et vos documents de transport.

En votre qualité d'utilisateur, vous êtes toujours tenu de vérifier votre confirmation de réservation avant tout paiement. Il est important que toutes les données soient exactes, telles que les heures, les dates, le nom du passager, son adresse, etc. En cas d'erreur (même mineure, par exemple un nom mal orthographié), vous devez immédiatement nous contacter, et nous vous efforcerons de vous aider à trouver une solution. Lorsque les documents de transport sont émis, ce sont les conditions de la compagnie aérienne qui s'appliquent et toutes éventuelles annulations, changements ou modifications ne sont possibles que si les conditions de la compagnie le permettent et, en ce cas, ils sont payants. Contactez-nous pour plus de détails sur les conditions applicables à votre billet en particulier.

Paiement

La réservation n'est valable que lorsque "l'Agence de voyages" a validé le paiement. Si le versement ne parvient pas à "l'Agence de voyages" dans les délais, le billet est automatiquement annulé.

ATTENTION ! Si vous choisissez un mode de paiement contre facture ou échelonné, la réservation est valable dès que vous approuvez les conditions de paiement, même si vous n'avez pas effectué de versement immédiat.

Tout paiement doit, le plus souvent, être effectué dans les 24 heures suivant la réservation, quelle que soit son heure. Les renseignements concernant l'heure limite de paiement figurent sur la confirmation de réservation. Si vous choisissez d'effectuer le versement avant la date ou l'heure limite, nous établissons aussitôt le billet électronique.

Lorsque les billets électroniques sont émis, ils sont totalement verrouillés et ne peuvent être ni modifiés, ni annulés. Ce sont les compagnies aériennes et non Travelstore qui fixent ces conditions. Après réception du paiement, les titres de transport éventuels sont envoyés par courriel.

Modes de paiement :

- Carte visa: sans frais.
- Mastercard: les frais de carte sont affichés avec la somme totale pendant le processus de paiement.
- Paypal : les frais de paiement seront affichés lors du processus de paiement.

Si vous choisissez un mode de paiement autre que celui qui est sans frais, le supplément à verser est de 1,5 % à 5 % pour la totalité de la réservation (le montant maximal étant de 75 euros, voir détails sur la page de paiement).

Défaillances techniques

Les présentes conditions s'appliquent sous réserve d'erreurs de prix, de prix erronés provenant des compagnies aériennes, de défaillances techniques, de problèmes de connexions bancaires, de pannes informatiques et de modifications indépendantes de notre volonté. Lors de toute défaillance, nous vous contactons dans un délai de 24 heures, pendant les jours ouvrables.

Annulation/Modification/Changement de nom

Toute réservation impayée est annulée automatiquement à l'heure indiquée par la confirmation de réservation. Lorsque le voyage est payé, les conditions de la compagnie aérienne entrent en vigueur et toutes modifications ou changements ne sont possibles que si les règlements de la compagnie l'autorisent, et contre paiement. Pour les voyages en Business Class, par exemple, les conditions sont plus souples. Une annulation après paiement ne donne droit à aucun remboursement. Pour une annulation pour cause de maladie, voir informations sous Assurance-annulation.

Il incombe à l'usager de faire en sorte que toutes réservations en double soient annulées, quel qu'en soit l'auteur (une agence de voyages ou une compagnie aérienne). Au risque, sinon, que la compagnie aérienne annule, sans préavis, la réservation en double. Nous ne sommes pas responsables des annulations effectuées par les compagnies aériennes, ni du non-remboursement lors de ces annulations.

Toute annulation doit être effectuée avant le départ, quel que soit le type de billet. Les annulations sont effectuées dans le système de service clients, voir les liens Nous contacter ou À propos de "l'Agence de voyages" sur notre site. Si l'annulation a lieu peu de temps avant le départ et hors des heures d'ouverture de "l'Agence de voyages", contactez directement la compagnie aérienne.

Les billets d'avion sont personnels et il est interdit de les transférer, il n'est pas possible d'en changer le titulaire, c'est alors considéré comme une annulation. Veillez à inscrire vos noms comme sur votre passeport, prénom usuel et nom de famille.

Lors de tout éventuel remboursement ou modification, "l'Agence de voyages" prélève des frais d'administration d'un montant de 80 euros par billet, en supplément des frais prélevés par la compagnie aérienne.

Les frais de service, la cotisation d'assurance-annulation, l'assurance voyage et la protection contre la faillite ne sont pas remboursés lors de l'annulation.

[Protection contre les annulations. Conditions ici.](#)

Modifications d'horaires/Vols annulés

"L'Agence de voyages" n'est qu'un revendeur de billets d'avion et ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires et des annulations de vols. Lorsque les compagnies aériennes modifient les horaires ou annulent des vols, il incombe à "l'Agence de voyages" de transmettre ces informations aux usagers. Si la compagnie aérienne propose un vol de remplacement, cette information sera transmise à l'usager. S'il est nécessaire de modifier la réservation, de délivrer de nouveaux billets ou actions similaires, "l'Agence de voyages" prélèvera des frais pour ces tâches. Dans les cas où la compagnie aérienne offre le remboursement complet, ce remboursement est effectué lorsque le remboursement à "l'Agence de voyages" est effectué par la compagnie aérienne. Le délai de remboursement est de quatre à six semaines, mais il peut être plus court ou plus long. Les frais débités par "l'Agence de voyages" pour présenter la demande de remboursement sont de 20 euros par billet et ils seront prélevés sur le montant remboursé. Les frais de service, la cotisation d'assurance-annulation, l'assurance voyage et la protection contre la faillite ne sont pas remboursés lors du remboursement pour modification d'horaire ou d'annulation de vol.

Horaires de vol

Toutes les heures de vol indiquées sont des heures locales. Si le trajet nécessite un hébergement de nuit, "l'Agence de voyages"/la compagnie aérienne ne le prennent pas en charge.

Les horaires de vols peuvent changer au cours du voyage. Lors des voyages hors de l'Europe, nous recommandons aux usagers de contacter la compagnie aérienne dans les 72 heures avant le vol de retour pour « reconformer » le billet.

"L'Agence de voyages" n'est qu'un revendeur de billets d'avion et ne peut être tenue responsable des éventuelles modifications d'horaires et annulations de vols. Tout problème de ce type doit être réglé directement avec la

compagnie aérienne con-cernée. Tout hébergement de nuit lors des escales exigées par les changements d'horaires ou les annulations de vol est à la charge de l'utilisateur s'il n'y a pas d'autre solution et si la compagnie aérienne ne le prend pas en charge.

Les compagnies aériennes font la différence entre les vols directs et les vols non-stop. Les vols non-stop ne font aucune escale alors que les vols directs, sous un même numéro de vol pendant tout le trajet, peuvent s'arrêter en route. Ce détail n'est pas spécifié sur internet mais sur votre itinéraire/votre billet électronique, les heures affichées sur internet sont exactes et tiennent compte de la durée de l'escale technique.

En dehors de la volonté de "l'Agence de voyages" et sans préavis, les compagnies aériennes peuvent modifier leurs horaires et annuler des vols. C'est l'utilisateur qui est tenu de vérifier lui-même les heures d'aller et de retour, et cela directement sur son itinéraire en ligne, ou en contactant la compagnie aérienne. Notre responsabilité se limite à informer des modifications d'horaires et annulations dont nous a informés la compagnie aérienne. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des annulations de voyages pour raisons de catastrophes environnementales, faits de guerre, grèves ou tous autres événements im-prévisibles. Toutes éventuelles modifications ne donnent droit à aucune réduction de prix, voyage de remplacement, indemnisation ou autre compensation de la part de "l'Agence de voyages". Nous ne remboursons pas non plus les éventuels compléments de voyage tels que billets de train, hébergements ou locations de voiture. Si la modification d'horaire entraîne une arrivée tardive à l'hôtel ou à l'agence de location de voitures, il incombe à l'utilisateur lui-même de contacter l'hôtel ou, respectivement, l'agence pour les en informer. Pour plus de renseignements sur les droits des passagers lors de voyages en avion, cliquez ici .

Prix et taxes sur les transports aériens

Les prix des voyages en avion sont très changeants. Les prix et les disponibilités peuvent varier, c'est pourquoi vous pouvez obtenir des réponses différentes selon vos recherches de places ou de prix. Les prix indiqués comprennent les taxes sur les transports aériens et les éventuels suppléments carburant. Lorsque le billet d'avion est émis, les prix ne sont plus modifiables.

Certaines destinations débitent des taxes de sortie qui doivent être payées en devise locale, à l'aéroport, lors du départ du voyage de retour. Ces taxes ne sont pas comprises dans le prix versé à "l'Agence de voyages". "L'Agence de voyages" ne peut pas non plus être tenue responsable d'informer quelles destinations pratiquent ces taxes, car les modifications ne nous sont pas communiquées.

Responsabilités de l'utilisateur

L'utilisateur est tenu de prendre connaissance des conditions de transport avant l'achat. **Les engagements de l'utilisateur sont les suivants :**

- Surveiller ses mails/courriels, car nous communiquons avec lui par courriel.
- Vérifier lui-même les données de la réservation ainsi que la confirmation de paiement. Toutes erreurs doivent être signalées immédiatement. Toute réservation payée est applicable.
- Informer "l'Agence de voyages" si l'utilisateur n'a pas reçu les éventuels documents de voyage dans un délai de cinq jours après paiement, et, au plus tard, dans les 72 heures précédant le départ. À défaut d'information dans les délais indiqués, "l'Agence de voyages" ne prend en charge aucun des frais supplémentaires occasionnés par l'émission de nouveaux documents de voyage.
- Toujours reconfirmer sa réservation de vol lors d'un arrêt de plus de 72 heures. S'applique aux vols en dehors de l'Europe et pour le voyage de retour.
- Toujours contrôler les horaires de vols avec la compagnie aérienne concernée (il arrive que les compagnies aériennes modifient leurs horaires sans préavis).
- Détenir un passeport en cours de validité ainsi que tous éventuels visas et vaccinations nécessaires, obtenus avant le début du voyage. Ceci s'applique également aux visas de transit en cas d'escale. Ces frais sont à la charge de l'utilisateur lui-même.
- Souscrire une assurance voyage satisfaisante.

Nous ne pouvons être tenus responsables des réservations en double, car la compagnie aérienne est alors susceptible d'annuler toutes les réservations. Il n'est pas possible de réserver plus de neuf places dans un seul groupe, même en plusieurs fois.

Retards de vols et coopération avec l'entreprise de protection des consommateurs TRS Travelright Retard, annulation de vol et refus d'embarquement en vertu du règlement CE No. 261/2004

Selon la longueur et la destination du vol, le règlement 261/2004 institue le droit, pour l'utilisateur, de recevoir une indemnisation de 25 à 60 euros. "L'Agence de voyages" coopère avec l'entreprise de protection des consommateurs TRS Travel-right. Cela signifie que, par l'intermédiaire de la Travelright, "l'Agence de voyages" surveille votre vol et que, si un retard intervient qui, selon la Travelright, donne droit à indemnisation, la Travelright vous contacte et présente ensuite votre demande d'indemnisation à la compagnie aérienne.

La Travelright travaille avec obligation de résultat : pas de succès pas d'honoraires, ses services sont donc gratuits si elle ne vous obtient aucune indemnisation.

Si la Travelright réussit à obtenir une indemnisation de la compagnie aérienne, il vous sera prélevé 30 %, TVA comprise, sur les montants obtenus (Exemple : si vous avez droit à 60 euros, 42 euros vous seront versés). Attention : même si vous avez souscrit une assurance voyage auprès de nous, vous pouvez avoir droit aussi bien à l'indemnisation de votre assurance qu'à l'indemnisation prévue par le Règlement No. 261/2004.

Les Conditions générales de la Travelright sont [ici](#).

Réclamations

Tous problèmes ou remarques pendant le voyage doivent être présentés au fournisseur de service (compagnie aérienne, agence de location de voitures, hôtel etc.). Si vous demandez le remboursement de frais supplémentaires, vous devez fournir les reçus de ces frais et une confirmation écrite de tout accord éventuel passé entre vous-même et le fournisseur. Si vous re-avez une indemnisation ou une compensation directe de la part du fournisseur, vous perdez alors, normalement, votre droit à toute indemnisation ultérieure. Toute réclamation non indemnisée ou compensée par le fournisseur pendant le voyage doit être adressée directement à "l'Agence de voyages" qui entreprendra une enquête.

Les réclamations sont traitées exclusivement par écrit par notre service clients, le délai de traitement des réclamations est de 30 jours. Adressez votre réclamation à l'adresse courriel claims@flygpoolen.se.

Toute promesse doit être confirmée par écrit pour pouvoir être invoquée.

Conditions générales Protection des données (RGPD)

Uvet Nordic AB traite les données à caractère personnel conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

- Nous n'utilisons les informations qu'en vue des finalités que nous indiquons (limitation des finalités).
- Nous ne collectons et ne conservons que les informations nécessaires aux finalités indiquées (minimisation des données).
- Nous indiquons clairement comment les données seront traitées, stockées et utilisées et assurons le respect des droits des personnes concernées (transparence).
- Nous garantissons la traçabilité du traitement des données à caractère personnel ainsi que le fait que nous ou nos sous-traitants sommes responsables de ce dernier (responsabilité).
- Nous garantissons que les données à caractère personnel sont disponibles selon les modalités indiquées (disponibilité).
- Nous garantissons que les données à caractère personnel ne sont ni effacées ni modifiées de manière accidentelle ou intentionnelle (intégrité).
- Nous garantissons que les données à caractère personnel sont gérées de manière confidentielle (confidentialité).

Uvet Nordic AB traite la plus grande partie des données à caractère personnel dans un cadre contractuel.

Quand vous nous envoyez des informations personnelles (par exemple dans les courriels où vous nous posez des questions ou vous nous demandez de l'aide au sujet de modifications de réservations, d'annulations ou de réclamations, etc.), vous passez un contrat avec Uvet Nordic AB. Nous traitons ensuite vos informations personnelles dans le but d'exécuter le contrat. Dans d'autres cas, notre traitement des données à caractère personnel repose sur le consentement. Quand vous réservez un voyage chez nous ou que vous nous contactez, vous consentez au traitement de vos informations personnelles afin que nous puissions effectuer les actions nécessaires à l'exécution de votre contrat. Vous avez toujours le droit de retirer votre consentement concernant le traitement de vos informations personnelles.

Les informations personnelles dont nous avons généralement besoin pour fournir nos prestations sont les suivantes :

- nom,
- adresse e-mail,
- adresse,
- numéro de téléphone,
- code confidentiel,
- numéro de passeport

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter à: gdpr@uvetnordic.com

Cookies

Un cookie est un petit fichier texte contenant des informations que votre navigateur (par exemple Internet Explorer) conserve dans votre ordinateur. Un site peut contenir un ou plusieurs cookies contenant des informations accessibles sur le site lorsque le navigateur de l'utilisateur visite ce site. Les informations contenues par les cookies varient d'un site à l'autre, mais il s'agit habituellement d'informations qui améliorent la manière dont l'utilisateur ressent le site. On les utilise habituellement, en outre, pour la gestion des sessions et les statistiques.

La loi suédoise 2003:389 sur les communications électroniques, LEK, entrée en vigueur le 25 juillet 2003, prévoit que tout visiteur d'un site qui utilise des cookies doit être informé de l'utilisation qui est faite des cookies et l'approuver activement. Le visiteur doit également avoir la possibilité de refuser cette utilisation.

”L’Agence de voyages” utilise des cookies pour tenir des statistiques et pour gérer les sessions. Nous ne conservons pas de données personnelles dans les cookies.

Puisque ”l’Agence de voyages” utilise des cookies pour gérer les sessions, les cookies doivent être activés pour accéder à ”l’Agence de voyages”.

Divers

”L’Agence de voyages” ou la compagnie aérienne ne prennent pas en charge le transfert entre différents aéroports, si l’usager a choisi cette solution. Ni non plus l’hébergement de nuit, si l’usager a choisi cette solution.

Billets aller et retour :

Si l’on désire utiliser uniquement une partie d’un billet aller et retour, nous recommandons d’acheter un aller simple. Il n’est pas possible d’utiliser uniquement le retour d’un billet aller et retour. Si l’usager ne prend pas le départ à l’aller, la compagnie aérienne annule la totalité du voyage.

Lors des voyages aux États-Unis, les conditions sont plus sévères concernant les passeports et les exigences de passeports lisibles à la machine. Vérifiez si cela vous concerne auprès de l’ambassade des États-Unis. Lors des voyages vers les États-Unis, la compagnie aérienne est, en outre, tenue de fournir les données passagers aux autorités américaines.

Bagages non standard et enfants non accompagnés

Nous ne pouvons malheureusement pas traiter les demandes de réservation des bagages non conformes tels que chiens, armes, etc. Pour effectuer une réservation à ”l’Agence de voyages”, il faut avoir plus de 18 ans, ”l’Agence de voyages” n’est pas en mesure de gérer les enfants mineurs non accompagnés. Si cela vous concerne, nous vous recommandons d’effectuer toute la réservation auprès de la compagnie aérienne.

Formules de services

Lors de la réservation, vous choisissez vous-même le niveau de service que vous souhaitez. Si vous choisissez Pas de service d’agence de voyages, ou Service de base, aucun service d’agence n’est compris. Vous achetez seulement un billet d’avion et vous avez un contact direct avec la compagnie aérienne, par exemple lors des changements d’horaires, de dates (si c’est possible) ou lors de préférences spéciales. Si vous achetez une formule de services, le service normal d’une agence de voyages est compris et nous répondons à vos questions, nous gérons vos préférences et nous vous assistons lors de questions de modifications de dates, d’horaires, etc. Si vous choisissez Pas de service/Service de base, vous pouvez naturellement ajouter une formule de services ultérieurement, le prix est alors de 199 SEK par personne. Les formules de services ne sont pas remboursées en cas, par exemple, de vols annulés, de modifications d’horaires etc.

Enfants en bas âge.

Les enfants en bas âge ne doivent pas atteindre l’âge de 2 ans pendant le voyage, ils doivent, en ce cas, avoir un billet pour enfant de 2 à 12 ans.

ATTENTION ! Les billets d’avion sont personnels. Il est impossible de changer le titulaire d’un billet d’avion, c’est alors considéré comme une annulation. Pensez à inscrire les noms exactement comme ils figurent sur le passeport, prénom usuel et nom de famille, et de spécifier exactement les noms des accompagnants.

Règles générales, responsabilités des compagnies aériennes

(DTS : droits de tirage spéciaux)

Nous résumons ci-dessous les règles concernant les indemnités appliquées par les compagnies aériennes de la Communauté européenne en vertu de la législation communautaire et la convention de Montréal.

Indemnisation en cas de décès ou de blessure

Aucune limite financière n’est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d’un passager. Pour tout dommage à concurrence de 100000 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale), le transporteur aérien ne peut contester les demandes d’indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu’il n’a pas été négligent ou fautif d’une autre manière.

Versement d’avances

En cas de décès ou de blessure d’un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l’identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16000 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

Retard des passagers

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s’il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s’il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des passagers est limitée à 4150 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

Retard des bagages

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée à 1000 DTS.

Destruction, perte ou détérioration des bagages

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1000 DTS. Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part.

Limites de responsabilité plus élevées pour les bagages

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire.

Plaintes concernant des bagages

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible. En cas de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l'acheminement des bagages, le passager doit se plaindre par écrit dans un délai respectivement de sept jours et de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition.

Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif

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

Délai de recours

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

Base des règles susmentionnées

Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n° 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002, et par la législation nationale des États membres.

Conditions de transport des compagnies aériennes les plus fréquentes

Vous trouverez ci-dessous des liens vers les Conditions de transport des compagnies aériennes les plus fréquentes :

[Aeroflot](#)

[Air France](#)

[American Airlines](#)

[Austrian Airlines](#)

[British Airways](#)

[Delta Airlines](#)

[Emirates](#)

[Finnair](#)

[Iberia](#)

[KLM](#)

[Lufthansa](#)

[Norwegian](#)

[Qatar Airways](#)

[SAS](#)

[Thai Airways](#)

[Turkish Airlines](#)

[United Airlines](#)

Imprimez ces conditions

Pour imprimer les présentes Conditions, faites Ctrl+P. C'est-à-dire : maintenez appuyée la touche Ctrl tout en bas du clavier, à gauche, puis appuyez sur la touche P.