

Conditions de Vente des billets d'avion (CDV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
Du site FLIGHTFINDER

Sommaire :

- I- Editeur et hébergeur de « Flightfinder »**
- II- Champ d'application – Conditions et modalités d'utilisation du site « Flightfinder »**
- III- Informations préalables et responsabilité de « Flightfinder »**
- IV- Responsabilité de l'utilisateur**
- V- Réservation et conditions d'achat**
- VI- Défaillances Techniques**
- VII- Modification et Annulation à l'initiative du client**
- VII- Cession du contrat**
- IX- Formalités administratives et sanitaires**
- X- Conditions de transport**
- XI- Réclamations**
- XII- Modifications des conditions de vente**

I- Editeur et hébergeur de « Flightfinder »

Votre réservation est effectuée par "Flightfinder", une marque appartenant à la société de droit suédois Uvet Nordic AB, accordée en France à la société de droit français Uvet France SAS.

Uvet France est une filiale du groupe italien Uvet, l'opérateur principal dans le domaine des voyages d'affaires en Italie depuis plus de 60 ans. "Flightfinder " est ci-après appelé "Agence de voyage " et correspond à la société Uvet France SAS.

Mentions légales:

Uvet Nordic AB société de droit Suédois au capital de 100.000 couronnes
Siège social : Tegnergatan 3, S-111 40 Stockholm [Suède]
No. D'immatriculation : 556594-2827
No. de TVA intracommunautaire : SE556594282701

Le site flightfinder.fr est édité par :

Uvet France Société par Actions Simplifiée au capital de 3.200.000 €
Siège social : 100/102 Rue Gabriel Péri - 93206 Saint Denis Cedex

Tél Siège Social: +33(0)149405000 RCS BOBIGNY 502 436 942 – SIRET 502 436 942 00028 – CODE NAF 7911Z –
Numéro de TVA Intracommunautaire : FR96502436942.

Le Directeur de la publication est Mr Francesco Palleschi

Votre cocontractant UVET France SAS est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages sous le numéro
IM093120014 tenu par ATOUT France 79-81, rue de Clichy 75009 Paris – tel : 01 77 71 08 14 –

immatriculation@atout-france.fr Site Internet : www.atout-france.fr .

UVET France SAS dispose d'une garantie financière accordée par APST : 15, avenue Carnot 75017 Paris – Tél : 01
44 09 25 35 info@apst.travel Site Internet : www.apst.travel .

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : MMA IARD 14, boulevard Marie et Alexandre OYON 72030 LE
MANS – France, pour un montant de garantie tous dommages confondus par sinistre et par an de XXXXXX €.

II- Champ d'application – Conditions et modalités d'utilisation du site Flightfinder :

Les présentes Conditions de vente (dites «CDV») et Conditions Générales d'Utilisation (dites « CGU »)
s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur (le site « Flightfinder » ou
« Agence de Voyages ») auprès de l'acheteur (le ou les « clients »)

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 01 décembre 2019. Elles
sont accessibles sur le site Flightfinder et prévaudront sur tout autre document.

Ces conditions de vente régissent les ventes de vols secs.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatiques du vendeur (site Flightfinder)
constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le client.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CDV et CGU, et lorsque le client effectue un achat sur le
site, s'engage à les avoir étudiées et acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la
procédure de commande en ligne du site Flightfinder.

III- Informations préalables et responsabilité de Flightfinder :

L'agence de voyages se limitant à vendre un vol sec agit en qualité de mandataire de son client et conformément
à l'article R 322-4 du Code français de l'aviation civile «Flightfinder » est tenu à une obligation d'information et à
la simple délivrance des billets d'avion. La responsabilité de «Flightfinder » est soumise au régime défini à l'article
L.211-17-3 du Code du tourisme et ne pourrait en aucun cas se substituer à celle du transporteur aérien. A ce
titre, elle est tenue de délivrer un titre efficace à son client mais n'est pas responsable de la bonne exécution du
vol notamment en cas de retard d'un vol, perte, détérioration ou retard de livraison des bagages, annulation ou
faillite de la compagnie aérienne. Le Voyageur est soumis aux conditions de transport du transporteur aérien avec
lequel il voyage. Ces conditions de transport sont accessibles via les sites Internet de chaque compagnie. Ces
conditions de transport peuvent stipuler des clauses exonératoires ou limitatives de responsabilité découlant des
conventions internationales régissant le transport aérien.

IV- Responsabilité de l'utilisateur :

L'utilisateur est tenu de prendre connaissance des conditions de vente et d'utilisation avant l'achat sur le site .

Lors de sa réservation, le client doit être vigilant sur la bonne sélection de ses dates de départ et retour, du produit souhaité et de la bonne orthographe des informations personnelles relatives au client et aux passagers qui seront transmises à « Flightfinder »

Le site « Flightfinder » ne pourra être tenu responsable de tout type d'erreurs de réservation imputables au client ou causées par de circonstances exceptionnelles, et ce, conformément à l'article L.211-17. II du code du tourisme.

Les engagements de l'utilisateur du site 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 et considérée comme une vente « ferme ».
- Informer "l'Agence de voyages" si le client 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 billets/documents de voyage sur le site Flightfinder ou toute autre agence de voyages.
- Toujours reconfirmer sa réservation de vol. 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, autorisations de voyages (ESTA, AVE ou autres) et vaccinations nécessaires, obtenus avant le début du voyage. Ceci s'applique également aux visas de transit et aux autorisations de voyages en cas d'escale. Ces frais et ces démarches sont à la charge de l'utilisateur lui-même.
- Souscrire une assurance voyage satisfaisante annulation et/ou Assistance Rapatriement et/ou Bagages : elles sont optionnelles mais vivement recommandées. Dans le cas où le Client ne souhaite pas les souscrire, il lui sera demandé lors du processus de réservation de stipuler « renoncer aux assurances ».

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. Cette pratique n'est pas autorisée par les compagnies aériennes (Des procédures Groupes sont prévues spécialement pour ce type de demandes) et serait susceptible d'entraîner une annulation de la Compagnie Aérienne, et Flightfinder ne pourrait en être tenu responsable et en supporter les éventuels frais ou conséquences .

V- Réservation et Conditions d'achat

1- Conditions et Modalités de réservation

Conditions de réservation

L'Acheteur déclare avoir au moins 18 ans, être majeur, et disposer de la capacité juridique pour utiliser le site « Flightfinder », et signer le contrat conformément aux dispositions des présentes CDV qu'il/elle a lu, comprend parfaitement et accepte. L'Acheteur déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées pour avoir

accès au présent Site et procéder à une réservation sont exactes. Il s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Toute réservation pour un mineur doit être effectuée par son représentant légal. Le passager mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure qui déclare assumer l'entière responsabilité envers le mineur et disposer d'une autorisation de sortie du territoire.

Toute réservation qui serait finalisée par un mineur dérogeant au respect des autorisations légales sera considérée comme caduque et le vendeur ne pourrait être tenu responsable des paiements occasionnés lors de l'utilisation illégale du site et d'une réservation.

La procédure « classique » de réservation sur le site Flightfinder est la suivante :

-« Flightfinder » adresse un 1^{er} email avec la mention « **votre commande a été bien prise en compte** » recensant les éléments essentiels de la réservation.

- Si la réservation n'est pas finalisée pour des raisons indépendantes de notre volonté (problème technique de disponibilité de siège, de prix etc..) « Flightfinder » enverra un mail avec mention « réservation non finalisée due à un problème technique » sous un délai maximum de 24heures ;

Ce mail informatif ne vaut pas contrat et « Flightfinder » remboursera le montant préalablement versé.

- En l'absence de cet email, la commande peut être considérée comme confirmée avec numéro de dossier de la réservation correspondante.

Les billets électroniques pour le transport aérien seront envoyés avant le départ.

- Tous les documents de voyages vendus sur le Site sont émis en format électronique. Le Client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte aux lettres électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».

- Si le client sélectionne des produits par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa réservation, « Flightfinder » ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à « Flightfinder ».

Dans le cas de non réception de billets électroniques, le client doit impérativement contacter le « service clientèle » disponible sur notre site « Flightfinder »;

« Flightfinder » ne pourra être tenu responsable d'une double ou toute autre réservation faite sur notre site ou une autre agence de voyage ou encore auprès de la compagnie aérienne si le client n'a pas, au préalable, contacté le service Clientèle Flightfinder pour vérifier l'état de sa réservation et attendu 24 à 48h maximum une réponse.

2- Conditions d'achat

Tarifs :

Les fiches descriptives des prestations Vols indiquent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage :

- Pour les vols : le prix de base ne comprend pas les frais de service, les assurances, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les cartes de tourisme ou caution sur certaines destinations, les visas, vaccin et toute autre prestation non mentionnée dans le descriptif ;

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.

Afin de vous offrir à tout moment les meilleures et plus vastes options pour votre voyage, notre système peut combiner deux tarifs « aller simple » au lieu d'un tarif « aller-retour ». Ceci dit, en cas de combinaison de tarifs, lors de changements et d'annulations les conditions spécifiques de chaque tarif seront appliquées

Pour l'ensemble des prestations, aucune assurance n'est incluse et elles sont optionnelles et proposées sur le site « Flightfinder ».

Paiement :

La réservation est effective dès lors que le client a reçu, dans un délai de 48 heures, le mail de prise en compte de sa commande, sous réserve qu'aucune notification, par mail, de problème technique ne soit envoyée dans les 24 heures suivant la demande de réservation par le client ;

Toutefois, la réservation sera effective après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par « Flightfinder » en cas de défaut de paiement du client. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, « Flightfinder » n'est pas tenue d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette :

La remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'une demande via PayPal ou autre centrale de paiement avant confirmation définitive. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, « Flightfinder » est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des passagers. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant resteront à la charge du client.

« Flightfinder » ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion.

Modes de paiement :

Flightfinder accepte différents moyens de paiement :

- ✓ Carte Visa : sans frais
- ✓ Carte Mastercard ou autre type de carte internationale : des frais peuvent s'appliquer et varient selon la réservation et le type de prestation achetée
- ✓ PayPal : des frais peuvent s'appliquer et varient selon la réservation et le type de prestation achetée

Le client doit choisir le type de carte de paiement utilisée, indiquer avec précision le numéro de la carte de paiement utilisée, la date d'expiration et le cryptogramme situé au dos de sa carte.

Le client assure être pleinement habilité à l'utilisation de la dite carte et détenir les fonds suffisants pour honorer les achats faits sur le site. Si nécessaire, le Client dispose de la faculté de demander à sa banque que le plafond de paiement de sa carte bancaire soit rehaussé pour permettre le paiement de sa commande.

Ces informations sont conservées dans un environnement sécurisé, dans le respect des règles RGPD, et une fois la transaction bancaire finalisée, « Flightfinder » a accès à un algorithme crypté permettant de réutiliser la carte bancaire dans le cadre de la réservation. A ce titre, le client autorise « Flightfinder » à utiliser les données bancaires pour (i) procéder au règlement des prestations demandées dans le cadre de la réservation (vol, frais, services additionnels, remboursement éventuels de taxes et autres services s'y rapportant) (ii).

Remboursements

Les remboursements, le cas échéant, seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de votre achat et uniquement au nom de la personne qui a effectué le paiement initial.

Si la compagnie aérienne propose un vol de remplacement, cette information sera transmise au client par mail.

S'il est nécessaire de modifier la réservation, de délivrer de nouveaux billets ou actions similaires, « Flightfinder » prélèvera des frais pour la gestion de ces annulations/modifications.

Dans les cas où la compagnie aérienne offre le remboursement complet, ce remboursement sera effectif pour le client, une fois que le transporteur aura procédé au remboursement auprès de l'agence « Flightfinder ».

Il faut noter que 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).

En cas de non-utilisation du billet d'avion (annulation ou non-présentation à l'embarquement), certaines taxes aéroport sont éligibles au remboursement, mais il faut noter que cette politique varie selon les transporteurs et le remboursement se fait sur demande expresse du client auprès de la compagnie ou auprès de Flightfinder qui se chargera alors de cette démarche pour le client. Le client est informé que certaines compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés et dans tous les cas de figure, la surcharge-carburant est systématiquement exclue.

Le délai de remboursement autre que les taxes est de quatre à six semaines, mais il peut être plus ou moins long. Les frais de gestion de "l'Agence de voyages", « Flightfinder » sont de 20 euros par billet et ils seront déduits du montant global crédité sur la carte de paiement initiale.

Les frais de service, la cotisation des assurances, quel que soit le contrat souscrit ne sont jamais remboursables.

Droit au remboursement des taxes

L'article L.224-66 du code de la consommation rappelle le principe de restitution des taxes et redevances « dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport » (billet global non utilisé).

Le montant de ces taxes et redevances figure généralement sur le billet. Les transporteurs aériens, mais aussi toute autre personne commercialisant un billet d'avion, disposent d'un délai de 30 jours pour le remboursement. Les frais retenus ne doivent pas dépasser 20 % du montant à rembourser

Assurances : « Flightfinder » recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance voyages. Cette assurance vous sera proposée sur notre site lors du processus de réservation et les conditions d'assurance sont disponibles également sur le Site.

En cas d'assurance annulation ou multirisque souscrite, il appartient au client de se référer à son contrat et aux conditions générales qui s'appliquent à la dite assurance. Le client devra contacter l'assureur dans les plus brefs délais légaux en cas de sinistre.

Services Additionnels, Demandes spéciales et Modification:

En cas de modification, d'achat de services additionnels ou toute autre situation nécessitant le règlement de frais par le client, un lien pour validation du paiement, avec une validité indiquée dans le mail sera envoyé au client sur l'adresse mail renseignée lors de la réservation initiale.

Toute demande de service additionnel ou demande particulière doit être faite simultanément à la demande de réservation.

Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation des compagnies aériennes.

Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006. Ce règlement stipule que le client a l'obligation de se signaler au moins 48h à 72h avant l'heure de départ du vol : « Flightfinder » et la Compagnie aérienne feront le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol.

Le client s'engage à signaler à « Flightfinder » tout besoin d'assistance et dans le cas contraire, le vendeur ne pourra être tenu responsable d'un problème survenu à l'aéroport ou en vol, ou de la non acceptation d'assistance par le transporteur. Si le voyageur nécessite d'avoir accès à du courant électrique à bord de l'avion, pour alimenter un appareillage qui lui est nécessaire (par exemple un respirateur), il doit en faire expressément la demande au moment de sa réservation, certains avions ne disposant pas de prises électriques pour les passagers.

Frais

Des frais sont appliqués par « Flightfinder » dans le cas où les produits et services additionnels ou requêtes spéciales demandés par le client sont acceptés par la compagnie aérienne (ex PMR, besoin d'assistance à une personne malade , handicap mental ou physique, passager à forte corpulence etc..)

Ces frais appliqués par « Flightfinder » viennent en complément des frais appliqués et seront communiqués, selon la nature de la demande, au cas par cas, variant selon les compagnies aériennes et la typologie de services additionnels et demandes particulières.

Un devis sera envoyé au client pour validation et « Flightfinder » s'engage à transmettre la demande au transporteur, sans en garantir le résultat.

Absence de droit de rétractation : Il est rappelé que le droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du code de la consommation en cas de vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet la vente de voyages et de séjours en vertu des articles L.221.2,5° et 9° et L.221-28, 12° du même code.

VI- 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

Cas d'un prix « illusoire ou dérisoire »

Selon l'article 1169 du Code Civil, « un contrat à titre onéreux est nul lorsque, au moment de sa formation, la contrepartie convenue au profit de celui qui s'engage est illusoire ou dérisoire » : si le prix proposé sur le site « Flightfinder » est "dérisoire", ou « illusoire », « Flightfinder » se réserve le droit de procéder à l'annulation partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier dudit prix « illusoire ou dérisoire », du fait d'une erreur d'affichage (et d'une défaillance technique) du vendeur, qui est objectivement très bas, par rapport à la valeur réelle de la prestation achetée. Le client sera alors informé via un mail sur l'adresse électronique que le client aura communiquée lors de la Réservation

Les prix fluctuent tous les jours en fonction des variations des taux de change et du Yield Management pratiqué par les compagnies aériennes. Les taxes fluctuent en fonction des taux de change, ces derniers étant fixés par « Flightfinder ».

VII- Modification et Annulation à l'initiative du client

- **Toute modification d'une réservation (date, nom, itinéraire etc..)** donnera lieu à l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne.

Cette modification sera possible, selon les disponibilités du vol et classes tarifaires et les conditions plus ou moins restrictives du billet initialement émis (certains tarifs sont non-remboursables).

Ces modifications sont susceptibles d'occasionner, de facto, un éventuel supplément de prix plus ou moins élevé.

- **Les modifications liées à l'orthographe dans le prénom ou le nom** que le client a saisi pour lui ou les personnes qui l'accompagnent donneront lieu à des frais de Flightfinder et du transporteur.

- **Dans le cas d'une réservation à plusieurs tronçons**, sur différentes compagnies aériennes, différentes règles liées aux multiples tarifs et transporteurs existent mais ce sont systématiquement les règles tarifaires les plus restrictives qui s'appliqueront.

Toute annulation ou modification est soumise aux conditions et procédures du Transporteur ; le client retrouvera les CGV des compagnies aériennes sur les sites de ces dernières.

- **Toute demande de modification ou annulation de la réservation** doit se faire soit par mail à l'adresse : info@flightfinder.fr ou via la rubrique « service clientèle » du site muni de votre référence de réservation.

Flightfinder transmettra au client un courriel accusant bonne réception de la demande de modification et / ou annulation accompagné du montant éventuel des frais y afférent (dans la mesure où celle-ci est possible).

- **Toute modification sur place, tel un retour différé, une prolongation ou autre**, à la demande du client est soumise à l'accord de « Flightfinder » et occasionnera de la même façon des frais variant selon la nature de la demande.

En dehors des heures d'ouverture de l'agence « Flightfinder » le client contactera directement le service helpdesk de la compagnie aérienne concernée.

Une fois la transaction effectuée, le client ayant accepté la modification et / ou l'annulation et le règlement des frais correspondant, « Flightfinder » enverra un mail pour confirmation de cette modification et/ ou annulation. C'est la date de cette confirmation d'acceptation qui sera retenue pour le calcul des frais de modification et/ou annulation.

Le client a l'obligation de paiement des sommes dues à « Flightfinder » conformément aux présentes conditions de vente, quelque que soit la raison pour laquelle le client modifie ou annule sa réservation partielle ou totale.

Dans le cas d'une annulation ou modification, si le client s'adresse directement au transporteur il doit informer « Flightfinder » des requêtes soumises au fournisseur et « Flightfinder » sera, de facto, totalement déchargé de la responsabilité de la réservation.

Frais de modification et d'annulation :

Les frais de dossier applicables par « Flightfinder » en cas de modification ou d'annulation à l'initiative du client sont de 80€/billet adulte ou enfant / bébé, en supplément des frais de modification et/ou annulation de la compagnie aérienne.

Selon la typologie de produit, selon le transporteur, il peut y avoir des cas particuliers et exceptions aux conditions de définies ci-dessus et ces spécificités seront transmises par « Flightfinder » si le cas se présente, lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation.

VIII- Cession du Contrat.

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, L'acheteur (« le Client ») peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur (« l'agence Flightfinder ») dans un délai fixé par voie réglementaire avant le début du voyage, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Le client ne pourra pas céder son contrat à un tiers pour :

- **Pour toutes les prestations aériennes, et/ou les prestations ferroviaires n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique** : le Droit de cession du contrat ne s'applique pas à la réservation et à la vente de titres de transports aériens ou d'autres titres de transport sur ligne régulière n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

IX- Formalités administratives et sanitaires

Passeports, Visas et autres formalités administratives

Dans le cadre de la vente de billets d'avion sans autre services de voyage, il appartient au Voyageur de s'assurer préalablement à sa commande qu'il dispose des documents d'identité nécessaires pour le franchissement des frontières. A cet effet, les ressortissants français et de l'Union Européenne, peuvent consulter le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> pour se renseigner sur les documents nécessaires pour leur voyage et sur la situation sanitaire du pays de destination.

Les voyageurs de nationalité hors Union Européenne, doivent se renseigner auprès des autorités consulaires du pays de destination.

L'attention des voyageurs est rappelée sur le fait que tous les voyageurs, y compris les enfants mineurs et les bébés doivent disposer de documents d'identité valides pour le franchissement des frontières y compris pour les pays de transit, lorsque le vol n'est pas direct. De la même manière, pour certaines destinations, les voyageurs doivent solliciter des autorisations de voyager auprès des autorités des pays de destination ou de transit (ESTA pour les USA, AVE pour le CANADA, par exemple). Pour certaines destinations un visa de tourisme ou de transit peut être nécessaire. Toutes ces formalités sont à la charge exclusive du voyageur, tant pour leur accomplissement que pour leur coût. En aucun cas Flightfinder ne procède à la vérification de la validité des documents d'identité de ses clients. Lorsque des copies de passeports sont sollicitées c'est uniquement pour leur transmission aux compagnies aériennes.

Dès lors,

- « Flightfinder » ne pourra être tenu pour responsable des conséquences engendrées du fait de ne pas posséder de document de voyage valide. Il appartient au client de s'assurer qu'il est parfaitement en règle avec ses papiers d'identité et formalités administratives et sanitaires quel qu'en soit le type (Carte identité, passeport, visas permis de conduire en cas de location de véhicule ...)

Le client doit s'assurer du très bon état de ses papiers d'identité car tout passeport et/ou CNI en mauvais état ou périmé sera refusé par les autorités compétentes.

-Le client est tenu de s'engager aussi pour les personnes inscrites par lui sur le contrat de voyage.

A ce titre Le client ayant réservé des vols à tarif type famille, jeunes, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements

-Le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière et « Flightfinder » ne pourra endosser les frais découlant de ces éventuels problèmes rencontrés par le Client.

A noter, chaque destination a ses propres conditions en ce qui concerne les formalités d'entrée, de vaccination, etc., lesquelles peuvent varier en fonction de la nationalité du passager et « Flightfinder » incite ses clients à la plus grande vigilance à ce sujet, l'agence ne sera en aucun cas responsable des incidents découlant du non-respect de toutes ces dispositions officielles qui pourraient entraîner un refus d'embarquement.

Conseil aux voyageurs et formalités sanitaires:

N'hésitez pas à consulter la rubrique "**Conseils aux voyageurs**" du site France Diplomatie pour toutes informations relatives à votre destination, les formalités et la **santé** :

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les organismes gouvernementaux suivants:

Organisation Mondiale de la Santé: www.who.int/fr

X- Conditions de transport

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires des compagnies aériennes concernées, qui sont disponibles sur leurs sites.

« Flightfinder » par les présentes conditions demande à ses clients de bien s'informer des conditions spécifiques qui sont variables d'une compagnie aérienne à l'autre ;

« Flightfinder » conseille la plus grande vigilance et nécessité pour le voyageur de s'informer sur le site du transporteur notamment pour :

- Les consignes et délais de présentation et d'enregistrement (variables selon vols domestiques ou internationaux) En cas de dépassement de l'heure limite d'enregistrement « Flightfinder » ne pourra être tenu responsable de l'annulation des places et des frais qui en découlent.
- Enregistrement en ligne (lorsque c'est possible) et réservation des sièges entre 48h et 30h du départ (variable selon les compagnies)
- Les risques liés à non-présentation au départ (no-show) et les conséquences qui en découlent : le transporteur aérien et/ou « Flightfinder » pourront annuler les vols retours et prestations associées.
- L'obligation de spécifier avant le départ les besoins d'assistance : il concerne tous les besoins d'assistance. Le droit des passagers aériens à mobilité réduite (PHMR) sont régis au niveau européen par le Règlement 1107/2006. Ce règlement stipule que le client a l'obligation de se signaler 48h au moins et plus raisonnablement 72h avant l'heure de départ du vol : « Flightfinder » transmettra la demande et la Cie aérienne fera le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol

La responsabilité de «Flightfinder » est soumise au régime défini à l'article L.211-17-3 du Code du tourisme et ne pourrait en aucun cas se substituer à celle du transporteur aérien.

Modification horaires, annulation d'un vol :

En particulier, le client reconnaît et accepte que les compagnies aériennes se réservent le droit de modifier les horaires, de retarder un vol, d'annuler des réservations confirmées, dans la limite de ce que permet la réglementation européenne.

« Flightfinder » agissant en tant que mandataire est tenu de délivrer un titre de transport efficace mais n'est pas responsable de la bonne exécution du vol, des changements et/ou annulations imposées par une compagnie aérienne.

Correspondance

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le Client, muni de ces informations doit prendre les dispositions requises 24h avant et après le voyage.

Aéroport

Dans des cas exceptionnels, il se peut que le transporteur aérien décolle /atterrisse indifféremment sur un des aéroports de la ville desservie selon le contrat (lorsqu'elle en comporte plusieurs) : la compagnie aérienne dans ce cas ne n'offre pas de dédommagement au passager et « Flightfinder » ne pourra être tenu responsable et prendre en charge les frais de navette, taxis ou autre, ces frais restant à la charge du passager.

Services additionnels : les compagnies aériennes 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.

Refus d'embarquement en cas de surbooking

"Surbooking", "surréservation", "overbooking" : pratique désormais admise qui consiste à vendre à la clientèle un nombre de places supérieur à la capacité de l'appareil. Pour s'assurer un taux de remplissage maximum malgré les défections inévitables, le transporteur commercialise plus de places que l'avion n'en contient. Afin d'éviter tout désagrément, en tant que passager vous devez disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et vous présenter à l'enregistrement avant l'expiration de l'heure limite d'embarquement. La compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager et « Flightfinder » ne pourrait être tenu responsable et prendre en charge les frais liés à tout surbooking.

« Flightfinder » informe son client qu'en cas de refus d'embarquement, le transporteur fait appel à des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages (compensation évoquée ci-dessus).

Concernant les femmes enceintes, selon le terme de la grossesse, certaines compagnies aériennes peuvent être amenées à refuser l'embarquement si elle estime qu'un risque d'accouchement est possible pendant le vol.

« Flightfinder » ne pourra être tenu responsable des décisions du transporteur et le Client devra respecter la réglementation spécifique du transport aérien en vigueur.

Bébé de moins de deux ans ne disposant pas de siège. Si l'enfant est âgé de deux ans lors du vol retour, le Client se verra appliquer une tarification enfant aller-retour.

Concernant les bébés, enfants et mineurs : le Client est tenu de vérifier les conditions générales de la compagnie aérienne concernée relative à la typologie de passagers, bébés, enfant et/ou mineur voyageant seul.

Bagages :

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Le client a la possibilité d'utiliser un service en ligne de la direction générale de l'aviation civile (DGAC) pour connaître précisément la liste des produits autorisés.

Le client trouvera toutes les informations liées à la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et en cabine. « Flightfinder » invite ses clients à télécharger le document correspondant sur le site de la DGAC.

En cas de refus d'embarquement du bagage par la compagnie aérienne, quelque soit la raison, « Flightfinder » ne pourra être tenu responsable et prendre en charge les éventuels frais.

Bagages détériorés ou retard / perte de bagages

- En cas de détérioration de bagage, le client s'adressera à la compagnie aérienne dans les 7 jours suivant la réception de votre bagage. « Flightfinder » conseille à ses clients d'effectuer ces démarches à l'aéroport afin qu'elle puisse enregistrer sa réclamation. C'est la compagnie aérienne qui restera son interlocuteur pour tout recours et devra l'informer des pièces justificatives à fournir et démarches correspondantes.

- En cas de retard de bagage : Le client a 21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage pour contacter par écrit le transporteur et lui demander le remboursement des produits de première nécessité que vous avez dû acheter.

- Perte de bagages

Si les 21 jours prévus en matière de retard de bagages se sont écoulés, ou si la compagnie admet qu'elle a perdu vos bagages, vous pouvez considérer vos bagages comme perdus. La compagnie aura l'obligation de vous rembourser le montant de votre dommage dans la limite des dédommagements prévus par les convention internationales.

XI- Réclamations

Le client trouvera sur le site « Flightfinder » une rubrique « service Clientèle », rubrique sur laquelle il pourra déposer une réclamation et/ou accéder au suivi d'une requête en cours. Cette rubrique lui permet également de demander une aide dans le cas d'un problème sur place.

Les réclamations sont traitées exclusivement par écrit par notre service Clientèle et devront être transmises dans un délai de 30 jours après la date de retour.

« Flightfinder » s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans les meilleurs délais sous réserve d'être en possession de tous les justificatifs, éléments contractuels, lui permettant de traiter avec la plus grande attention la réclamation.

En fonction de la nature de la requête, des enquêtes que Flightfinder devra mener auprès du ou des prestataires, les délais de traitement pourront être plus longs et le Client pourrait être sollicité pour fournir des éléments complémentaires et pièces au dossier.

A défaut de résolution du litige, le voyageur peut saisir gratuitement les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Les consommateurs résidant au sein de l'Union Européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> en renseignant l'adresse comme point de contact de Flightfinder : **C/O Uvet France, 100/102 rue Gabriel Peri- 93206 SAINT DENIS**

XII. Modifications des conditions de vente

Modifications des conditions de vente

Les conditions de vente peuvent être modifiées à tout instant et sans préavis. Ces modifications se traduisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Le client doit impérativement consulter les CDV et CGU avant tout achat sur le site « Flightfinder », et s'assurer des dispositions en vigueur au moment de sa réservation.