

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

---

La vente des titres de transport des sites partenaires référencés, ci-après dénommé « Site » est assurée par la société VLC TRAVEL, ci-après dénommée « RESANEO », une société de droit français, au capital de 225 000 euros, inscrite au registre de commerce de Lyon sous le numéro 509 713 822.

RESANEO est titulaire d'une immatriculation d'opérateur de voyages numéro IM069110037 et a souscrit une garantie financière auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

RESATRAVEL a souscrit une assurance responsabilité professionnelle des agences de voyages (conformément aux articles L.211-18 et R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme) auprès de HISCOX SA, 38 Avenue de l'Opéra 75002 PARIS, France.

Les présentes Conditions Générales déterminent les conditions dans lesquelles le Client utilise et contracte sur le Site. Les Conditions Générales sont applicables à compter du 4 décembre 2017, étant précisé que cette édition annule et remplace les versions antérieures. En contractant, le Client accepte sans réserve les Conditions Générales.

## Article préliminaire

Selon l'article R. 211-3 du Code du tourisme, « *En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur une ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le site délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité* ».

La responsabilité de plein droit définie à l'article L. 211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

Dans le cadre de la vente de titres de transport seuls, RESANEO agit en qualité de simple intermédiaire entre le Transporteur et le Client, au nom duquel il vend le titre de transport au Client qui a chargé RESANEO de le lui fournir. Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et le Transporteur, conformément à l'article L.322-1 du Code de l'aviation civile.

La responsabilité de RESANEO ne peut être engagée en ce qui concerne l'exécution du contrat de transport proprement dit. La responsabilité de RESANEO ne saurait se substituer à celle des Transporteurs ou assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne applicable.

La responsabilité civile des compagnies aériennes est régie par les textes légaux ainsi que par les documents contractuels se rapportant au transport stricto sensu. Cette responsabilité est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages selon les conventions applicables.

## **Article 1 – Définitions**

« Client » désigne le client utilisateur du site web de réservation

« RESANEO » désigne l'intermédiaire qui effectue la réservation pour le compte du Client

« Site » le Site a pour fonction d'assister le Client dans la recherche de titres de transport, et d'effectuer les réservations appropriées, ainsi que de conclure toute transaction afférente avec les Transporteurs

« Commande » désigne un ordre par lequel le Client demande à RESANEO de réserver des titres de transport. La commande ne vaut pas confirmation définitive. Le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat.

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

« Transporteur » désigne les compagnies opérant des services de transport par avion, train, car, bateau.

## **Article 2 – Utilisation du Site**

### **2.1 Mise à disposition du Site**

Le présent Site est mis à la disposition de tout Client sous réserve des présentes Conditions Générales Vente. Lorsque vous effectuez un achat sur le Site ou utilisez le Site de quelque manière que ce soit, vous acceptez les présentes CGV.

### **2.2 Utilisateurs du Site**

L'achat de Prestations est réservé aux seuls Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible. La finalisation du processus de réservation sur le Site vaut acceptation expresse par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales.

### **2.3 Informations du Client**

Le Client doit être majeur selon sa loi nationale, être capable juridiquement de contracter et utiliser le Site conformément aux Conditions Générales.

Sauf cas de fraude dont il lui appartiendra de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches et actes d'achat sur le Site.

Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site et il s'engage à les mettre à jour.

## **2.4 Utilisation du site**

Le présent Site est réservé exclusivement à l'usage personnel du Client. Il est interdit de le modifier, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le présent Site à des fins illégales ou interdites. Le Client accepte, en particulier, de n'utiliser le présent Site qu'à des fins personnelles et certifie que les produits ou services achetés sur le Site seront destinés à son usage ou à sa consommation personnelle ou à l'usage ou à la consommation de personnes pour le compte desquelles il est légalement autorisé à agir.

## **2.5 Contenu du site**

Tout le contenu du Site et tous les droits de propriété intellectuelle sont la propriété de RESANEO, de ses sociétés ou de ses partenaires. Le nom commercial RESANEO, les autres marques, les logos affichés sur le Site sont protégés au titre des droits de propriété intellectuelle. Il n'est concédé au Client aucun droit, ni propriété sur le contenu du Site. Toute exploitation non autorisée de tout ou partie du Site constituerait une violation des droits de propriété intellectuelle, laquelle pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

## **2.6 Disponibilité du site**

Le Site est disponible sur la base d'un service "en l'état" et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité. RESANEO n'est en aucun cas responsable si, en raison des opérations de maintenance du Site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, le Client ne peut accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération.

RESANEO ne garantit pas que le Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendantes de sa volonté.

## **Article 3 – Conditions de réservation**

### **3.1 Droit de rétractation**

Le Client est informé qu'en application des dispositions du Code de la consommation, il ne bénéficie pas de droit de rétractation et demeure donc irrévocablement engagé dès la validation de la commande.

### **3.2 Formalités administratives**

Le Client est informé que, selon le pays de destination ou de transit, des formalités administratives spécifiques doivent être réalisées afin d'obtenir les autorisations lui permettant de pénétrer et de séjourner dans le pays de destination.

Pour les ressortissants français, il est possible de se référer au site de Conseils aux voyageurs du gouvernement : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

De même, dans certains pays, des normes sanitaires doivent être respectées afin que le Client puisse embarquer dans l'avion et pénétrer dans le pays de destination.

Le Client a l'obligation de se renseigner auprès des autorités du pays de destination sur les conditions d'entrée et de séjour et décharge à cet égard RESANEO de toute responsabilité.

Ainsi RESANEO ne pourra être tenu responsable d'un refus d'embarquement ou d'un refus formulé par les autorités locales de pénétrer sur le territoire du pays de destination.

## **Article 4 – Processus de réservation, prix et paiement**

### **4.1 – Processus de réservation**

Le Client peut passer une commande exclusivement sur le Site, en se faisant éventuellement assister par téléphone au numéro indiqué sur le Site.

Etape N°1 : le Client effectue une recherche sur le Site en indiquant : la ou les dates, la ou les destinations de son choix, le nombre de participant et leur catégorie (adulte, enfant, bébé) ainsi que le niveau de confort (classe de réservation).

Etape N°2 : RESANEO interroge les Transporteurs et propose un résultat de recherche, ce résultat peut contenir des contre-propositions (exemple : une offre au départ d'un aéroport différent de celui demandé lors de la recherche, ou une offre à une date différente de celle demandée).

Etape N°3 : le Client choisit le transport pour lequel il souhaite confier la réservation à RESANEO.

Etape N°4 : RESANEO affiche le détail du ou des transports sélectionnés. Pour effectuer la réservation, le Client doit renseigner ses coordonnées d'acheteur ainsi que les informations relatives au(x) passager(s), puis procéder au règlement de sa commande.

En validant la 4ème et dernière étape, le Client effectue l'achat du ou des titres de transport sélectionnés.

Etape N°5 : RESANEO adresse ensuite un courrier électronique de confirmation de la prise en compte de la commande au Client.

Etape N°6 : RESANEO procède ensuite à la vérification de bonne fin de la ou des réservations auprès du/des Transporteurs.

Etape N°7 : RESANEO adresse au Client les titres de transport au format électronique.

N.B. : Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, le Transporteur peut imposer à RESANEO, sur certains vols, à certaines dates, des conditions tarifaires et d'émission des titres de transport spécifiques réservées aux résidents de certains pays, ou soumises à un certain délai de traitement.

RESANEO pourra annuler la commande sans frais dans le cas où elle serait dans l'impossibilité d'effectuer la réservation. Dans cette hypothèse RESANEO s'engage à restituer au Client l'intégralité des sommes perçues.

#### **4.2 – Documents de voyage**

Après vérification de la réservation et parfait paiement, RESANEO adressera au Client un email de confirmation de la commande, contenant la ou les références de réservation effectuées par RESANEO auprès du ou des Transporteurs concernés par la commande.

RESANEO enverra également un document de voyage au Client, reprenant les détails de la réservation ainsi que les références de réservation auprès du Transporteur. Ce document sera envoyé par email au Client entre le jour de la réservation et au plus tard 2 jours avant le départ. Le document de voyage fourni par RESANEO n'est pas un titre de transport. RESANEO recommande toutefois fortement au Client de l'imprimer et de le conserver avec lui durant son voyage.

Afin de pouvoir voyager, le Client devra obtenir un titre de transport (carte d'embarquement, billet dématérialisé, etc. pour chaque trajet et délivré par le ou les Transporteurs).

Les conditions d'obtention des titres de transport/cartes d'embarquement peuvent varier d'un Transporteur à un autre, d'une manière générale, les cartes/billets à présenter à l'embarquement peuvent être obtenus gratuitement au comptoir d'enregistrement du Transporteur situé dans l'aéroport ou la gare de départ, en respectant les délais de présentation indiqués dans les documents de voyage adressés.

Certains Transporteurs imposent cependant l'enregistrement électronique et l'impression des cartes d'embarquement et le service est payant au comptoir. Pour ces cas précis, RESANEO informe le client lors de l'envoi de ses documents de voyages.

RESANEO informera le Client dans l'email de confirmation de la commande, et fournira :

toutes les informations nécessaires à l'obtention du titre de transport et la procédure à suivre,

OU

le titre de transport.

Il est fortement recommandé au Client de consulter sa boîte mail régulièrement, d'imprimer ses titres de transport et de les conserver avec lui lors de son voyage.

### **4.3 – Prix**

Les prix affichés sont exprimés en euros, toutes taxes, redevances, suppléments et droits applicables inévitables et prévisibles compris. Les prix sont indivisibles et constituent un prix global pour l'ensemble des prestations de transport réservées, pour l'ensemble des participants.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire (vil prix), quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique etc.), la vente est nulle. La commande, même validée par RESANEO, sera nulle et non avenue par simple déclaration de RESANEO.

RESANEO ne pourra en aucun cas procéder à un quelconque dédommagement afférent aux frais annexes qui auraient été engendrés par l'achat d'une prestation dont le prix résulterait d'une erreur matérielle d'étiquetage informatique.

En cas d'annulation de la commande pour le motif visé ci-avant à la requête de RESANEO, cette dernière restituera au Client toutes les sommes perçues au titre de la commande.

### **4.4 – Paiement**

Les prestations commandées sur le Site sont payables exclusivement en Euros par :

- carte Bleue,
- carte Visa,
- carte Eurocard/Mastercard,
- chèques-vacances ANCV (utilisables uniquement pour les vols réservés sur le site RESATRAVEL vers la France, DOM-TOM inclus, et l'Union Européenne). Seuls les chèques-vacances papiers sont acceptés. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propre à l'ANCV.
- paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire, solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Des frais de dossier sont appliqués par le prestataire fournissant cette solution.

Les modes de paiement peuvent être proposés ou non sur le site RESATRAVEL, selon le contexte de la commande, et ce, à la seule discrétion de RESATRAVEL, les conditions du mode de paiement sont alors données au moment du règlement ou sur le site de réservation.

Conformément à l'article L.132.2 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte. Toute opposition pour un autre motif ou en guise de droit de rétractation constitue un cas de fraude à la carte bancaire.

Le paiement intégral s'effectue lors de la commande.

RESATRAVEL s'efforce de lutter activement contre la fraude à la carte bancaire, et pourra être amené à demander au Client la photocopie de la carte bancaire utilisée lors de la commande ainsi que celle d'un document d'identité et d'un justificatif de domicile. En l'absence de réponse du Client ou d'incapacité de joindre le Client, RESATRAVEL se réserve le droit de ne pas traiter la commande et la demande de réservation pourra être déclarée nulle et non avenue par RESATRAVEL.

Tout autre moyen de paiement ne pourra être accepté sauf accord express préalable de RESATRAVEL.

## **Article 5 – Modalités et conditions du transport aérien**

### **5.1 – Identité et modification du Transporteur**

Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le Client est informé de l'identité du ou des Transporteur(s) sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés ou Low Cost. RESANEO informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s).

En cas de changement de Transporteur, le Client en sera informé par le Transporteur contractuel ou RESANEO, par tout moyen approprié, dans les meilleurs délais.

En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée sur le site internet de la commission européenne à l'adresse :

[http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm)

### **5.2 – Modifications d'horaires et de plan de vols**

RESANEO ne peut être tenue pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols (jour de rotation), des escales non prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy), des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité qui peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires et jours des vols, la responsabilité de RESANEO ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le Client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement. RESANEO conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion suffisant et recommande fortement au Client de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables dans le cadre de vols de pré et/ou post acheminement achetés en dehors du Site, afin d'éviter le risque de perte financière.

### **5.3 – Enregistrement**

Les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport dans les délais requis par le Transporteur qui assure le transport. Il appartient au Client de vérifier auprès de la

compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement du Client n'est plus accepté.

**Attention** : *les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.*

#### **5.4 – Femmes enceintes**

Parfois, les compagnies aériennes refusent 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. Il appartient au Client de se renseigner auprès du Transporteur avant toute réservation. RESANEO ne peut être tenue pour responsable pour le refus d'embarquement d'une personne enceinte qui reste une décision propre au Transporteur. Il est recommandé aux femmes enceintes de consulter un médecin généraliste avant d'effectuer une réservation.

#### **5.5 – Bébés et enfants**

Les bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Il appartient au Client de se renseigner sur l'aptitude des bébés et des enfants à voyager, étant précisé que RESANEO ne saurait être tenue pour responsable d'un refus par la compagnie aérienne d'embarquer un bébé ou un enfant.

#### **5.6 – Assistance aéroport et demandes particulières**

Pour faciliter le transport et vérifier l'application des règles spécifiques de la compagnie aérienne en matière d'assistance aux personnes, le Client doit impérativement signaler à RESANEO lors de la commande tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.).

Le Client est informé qu'en dehors de l'assistance gratuite pour les personnes handicapées et pour celles à mobilité réduite, les demandes spécifiques pourront faire l'objet de frais supplémentaires.

A ce titre, le Client est tenu de s'informer de la possibilité d'une telle assistance et des possibles frais supplémentaires auprès de RESANEO avant d'effectuer sa réservation.

Pour toute demande de prestations en supplément du billet d'avion, tout particulièrement pour les vols Low Cost (repas, embarquement prioritaire, pré-paiement d'excédent de bagage, animaux, équipement sportifs ...), le Client doit impérativement contacter RESANEO pour prendre connaissance de la disponibilité du service et des frais supplémentaires à la charge du Client et variable en fonction de la compagnie aérienne, et de la base tarifaire.

#### **5.7 – Bagages**

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables,



corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Chaque Transporteur adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages.

RESANEO ne peut être tenue pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le Transporteur, RESANEO ne pourra être tenue à une quelconque responsabilité.

Le Client est responsable de ses bagages et de leur contenu. Pour une meilleure information préalable, RESANEO invite le Client à visiter le site du Ministère du transport pour prendre connaissance des mesures.

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 doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport.

A défaut de réaliser un tel constat, le Client sera irrecevable à élever une quelconque contestation à l'encontre du Transporteur.

RESANEO ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

#### **5.8 – Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute)**

Chaque compagnie aérienne ayant sa propre politique en la matière, il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne qui assurera son voyage de la circonférence et du poids maximum admis par celle-ci, étant précisé que les dispositions actuelles les plus restrictives en la matière à la date d'établissement des présentes admettent un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence maximum est de 75 cm et le poids maximal de 5 kg.

#### **5.9 – Bagage en soute**

Chaque compagnie aérienne ayant sa propre politique en la matière, notamment les compagnies Low Cost, il appartient au Client de se renseigner préalablement à l'embarquement auprès de la compagnie aérienne qui assurera son voyage de la circonférence et du poids maximum admis par celle-ci, étant précisé que les dispositions les plus restrictives en la matière à la date d'établissement des présentes admettent un seul bagage en soute par passager dont la circonférence maximum est de 140 cm et le poids maximal de 15 kg.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. La franchise bagage est indiquée, s'il y a lieu, sur le plan de vol, le e-ticket ou la convocation aéroport.

### **5.10 – Confirmation des horaires retours**

Il est recommandé au Client de re-confirmer les horaires de son vol retour, sur place, au moins 48 heures avant votre retour pour les vols affrétés ou Low Cost et 72 heures avant le retour pour les vols réguliers auprès du Transporteur ou de son représentant local dont les coordonnées figurent sur les bons d'échanges.

### **5.11 – Non présentation à l'embarquement**

En cas de non-présentation au départ, les Transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler le vol aller et le vol retour sans aucun remboursement (hors taxes aéroport), ou d'appliquer des frais additionnels pour le maintien du vol retour. L'annulation ou le surcoût dépendent des conditions générales de vente propres à chaque compagnie aérienne.

Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train.

La responsabilité de RESANEO ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit préacheminement n'a pas été inclus dans le contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du Client ou du Transporteur avec lequel il a librement contracté.

### **5.12 – Dispositions diverses**

De manière générale, toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. (Hors taxes aéroport remboursables).

Certains Transporteurs appliquant des conditions plus favorables, il appartient au Client de contacter RESANEO pour savoir si son billet peut faire l'objet d'un remboursement total ou partiel et s'il est soumis à des frais d'annulation.

RESANEO ne peut être tenue responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Les correspondances ne sont pas garanties et aucune compensation ne sera accordée. Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le Transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, 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.

Pour cette raison, il est vivement recommandé de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

## Article 6 - Annulations et modifications

### 6.1 – Modalités relatives aux demandes de modifications et d'annulations

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à RESANEO impérativement par écrit, soit par :

- e-mail par connexion à l'espace de suivi de commande sur notre Site,
- par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de RESANEO.

Aucune demande d'annulation ou de modification ne sera traitée par téléphone.

Par e-mail, RESANEO transmettra au Client une proposition de modification ou d'annulation lequel confirmera définitivement sa modification ou annulation par retour d'e-mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressée au siège social de RESANEO. En l'absence d'une telle confirmation, la modification ou l'annulation ne sera pas prise en compte par RESANEO. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception de la confirmation de sa demande et de consulter régulièrement sa boîte électronique.

La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessous sera celle de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception ou de l'e-mail adressé à RESANEO par le Client.

D'une manière générale les Transporteurs n'acceptent pas les modifications de passager après l'achat du titre de transport. Néanmoins, dans l'hypothèse où le Transporteur l'accepterait, le Client est informé que RESANEO appliquera des frais de modification de 150 € qui s'ajoutent aux frais du Transporteur.

Toute modification dans la date et/ou l'horaire du transport pourra donner lieu, outre les frais administratifs, à une modification du prix en fonction des tarifs pratiqués par le Transporteur.

### 6.2 – Frais d'annulation et de modification

RESANEO appliquera des frais de traitement de 50 euros TTC par passager pour toute demande de modification ou d'annulation, outre les frais applicables par le Transporteur concerné.

Chaque Transporteur a sa propre politique tarifaire en matière d'annulation et de modification. Le client, qui souhaite obtenir une information sur les frais d'annulation et de modification propre à sa réservation, est invité à contacter RESANEO.

Sauf meilleures conditions du Transporteur choisi par le client, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant des billets et ce dès l'inscription.

### 6.3 – Remboursement des taxes d'aéroport

En cas de non utilisation d'un billet d'avion, le Client peut demander le remboursement des taxes d'aéroports dans les 15 jours suivants la date effective du vol.

La demande devra être faite en ligne ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à RESANEO. Dans ce cas, une retenue égale à 20 % du montant du remboursement par billet sera opérée par RESANEO au titre des frais administratifs de traitement.

RESANEO transmettra la demande au Transporteur concerné et effectuera le remboursement au Client dans les trente jours à compter de la réception de la demande.

Le Client est informé que la majorité des compagnies ne remboursent pas l'intégralité des taxes aéroportuaires.

#### **6.4 – Annulation / modification du fait du Transporteur**

Il peut arriver que des transports soient annulés ou modifiés pour diverses raisons (problèmes météorologiques, etc.). Les conditions de remboursement, s'il y a lieu, en cas d'annulation et/ou de modification du transport dépendent des règles propres à chaque Transporteur. Cependant, il est précisé qu'en cas d'annulation d'un vol, les frais de réservation et d'assurances ne sont pas restitués.

RESANEO ne sera pas tenue de restituer ces frais.

#### **Article 7 – Réclamations**

Telle qu'elle est visée à l'article L.121-19, III du Code de la consommation, la garantie désigne le suivi assuré par le service après voyage, une fois la prestation réalisée par le Transporteur. Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211- 6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à RESANEO par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et comporter tous les justificatifs permettant d'en assurer le traitement. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses du Transporteur concerné par ladite réclamation.

#### **Article 8 – Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par RESANEO. Dès lors, RESANEO recommande au Client de souscrire au contrat d'assurance proposé au cours de la réservation couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée. Les risques couverts par la police d'assurance, les garanties, leur coût, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. RESANEO invite le Client à lire scrupuleusement le contrat d'assurance préalablement à toute inscription. Le Client peut recevoir gratuitement une copie du contrat d'assurance sur simple demande formulée auprès de RESANEO et/ou le consulter et l'imprimer sur le Site. La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé au Client de se garantir par une assurance individuelle.

## **Article 9 – Responsabilité et force majeure**

En aucun cas, RESANEO ne peut être tenue responsable du fait des circonstances de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client.

Le choix final du Transporteur revenant au Client, la responsabilité de RESANEO ne pourra jamais être mise en œuvre en raison de l'identité du Transporteur ou d'une faute de ce dernier.

Il est entendu que la responsabilité du Transporteur notamment de la compagnie aérienne dont les services sont utilisés dans les forfaits de RESANEO, et de leurs agents ou employés, est déterminée par les dispositions légales se rapportant au transport aérien de passagers.

## **Article 10 - Droit à une assistance non surtaxée et mise en œuvre**

### **10.1 – Droit à une assistance non surtaxée**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-18, II du Code de la consommation, RESANEO met à la disposition du Client un numéro non surtaxé exclusivement dédié au suivi de l'exécution de la commande. Le numéro d'appel figurera sur l'e-mail de confirmation de la commande. Pour bénéficier de cette assistance non surtaxée, le Client doit se munir impérativement de son numéro de commande et l'utiliser exclusivement pour le suivi de l'exécution de la commande.

### **10.2 – Suivi de l'exécution de la commande**

Tel qu'il est visé à l'article L.121-18 du Code de la consommation, le suivi de l'exécution de la commande s'entend de l'envoi de l'e-mail de confirmation de la commande à la réception par le Client des documents nécessaires à l'exécution effective de la commande (billet électronique, etc.).

## **Article 11 – Informatique et libertés**

Selon les termes de la loi dite Informatique et Libertés, Le Client est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à RESANEO ainsi qu'aux prestataires, de traiter et d'exécuter la commande.

Le Client est informé et accepte, conformément aux dispositions de l'article 69 de la Loi Informatique et Libertés, que ses données soient transmises aux prestataires et sous-traitants dans le cadre de l'exécution des services, sans restrictions géographiques, y compris dans les pays qui ne sont pas en mesure d'offrir un niveau de protection comparable à celui offert par la Loi Informatique et Libertés. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de RESANEO, par e-mail par connexion sur l'espace de suivi de commande sur le Site ou par courrier adressé au siège social de RESANEO.

## **Article 12 – Preuve**

Il est expressément convenu que les données contenues dans le système d'informations de RESANEO ont force probante quant aux commandes et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site.

Les données sur support informatique ou électronique conservées par RESANEO pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit.

## **Article 13 – Litiges**

### **13.1 – Réclamations**

Pour toute question ou réclamation relative à son achat, le Client peut contacter le Service Client de RESANEO.

### **13.2 – Médiateur du tourisme**

Si vous avez tenté de régler votre litige par le biais du Service Clients de RESANEO, mais que la réponse ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, vous pouvez alors faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

<http://www.mtv.travel/index.php?page=Contact>

### **13.3 – Droit applicable**

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.