

Extrait du code du tourisme à propos du contrat de vente de voyages et de séjours.

Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

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

Article R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-7

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

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

Article R211-8

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

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

Article R211-9

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

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-11

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

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

Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R211-13

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

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE NeoFly.travel

1. DEFINITION

1.1 Organisateur : désigne NeoFly.travel.

NeoFly.travel est une S.A.S au capital de 40.000 €, dont le siège social est 13/15 Rue Etienne Richerand 69003 Lyon, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le n° 504 363 185, et titulaire de la licence d'état d'agence de voyages n° LI-069-09-0002

NeoFly.travel a souscrit auprès de la compagnie d'assurance HISCOX, 19 Rue Louis Le Grand – 75002 PARIS, un contrat n° HA PRC0028102 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

NeoFly.travel bénéficie d'une garantie financière d'un montant de 99 092€ délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APS 15, rue Carnot 75017 Paris).

1.2 Acheteur : désigne toute personne qui réserve et/ou achète une ou plusieurs prestations proposées par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations hôtelières ou résidentielles, de locations de voitures, de forfaits touristiques packagés ou tout autre service proposés par l'organisateur.

1.3 Demande de réservation, modification ou annulation d'une commande :

L'acheteur pourra réserver sur le site www.NEOFLY.travel les prestations souhaitées. NeoFly.travel lui transmettra par retour, et par courrier électronique exclusivement, la confirmation de la réservation reprenant les éléments essentiels de la commande réalisée tels que compagnie aérienne utilisée, type d'hôtellerie réservée et régime. En l'absence de ce courrier électronique de confirmation émis par NeoFly.travel, la réservation pourrait ne pas avoir été prise en compte. Il appartient dans tous les cas à l'acheteur de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Le mail de prise en compte de la commande ne vaut pas confirmation définitive mais indique que celle-ci a bien été enregistrée et est en cours de traitement. La confirmation définitive intervient avec la création de la facture, et l'envoi des documents de voyages : (ETKT pour le voyage aérien et vouchers de prestations terrestres).

Cet envoi par courrier électronique intervient généralement dans l'heure qui suit la demande de réservation.

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à NeoFly.travel par courrier électronique à l'adresse info.fr@neofly.travel. NeoFly.travel confirmera par retour et par courrier électronique la prise en compte de cette demande de modification ou d'annulation. En l'absence de ce courrier électronique émis par NeoFly.travel, la demande de modification ou d'annulation de la commande pourrait ne pas avoir été prise en compte. Il appartient dans tous les cas à l'acheteur de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

En cas d'annulation ou de modification, et en fonction du barème de frais (voir article 10 : frais de modification ou d'annulation), NeoFly.travel procédera au remboursement du dossier sous déduction des frais applicables. Il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de NeoFly.travel et de ses prestataires ont force probante quant à la réalité et la traçabilité des commandes effectuées. Les données enregistrées dans nos moyens et supports informatiques ou électroniques constituent des preuves, et si elles sont produites comme telles dans toute procédure contentieuse, elles seront recevables et opposables entre les parties de la même manière et avec la même force probante que tout document établi par écrit sur support papier.

Les dossiers aériens sont soumis à acceptation technique de notre service billetterie qui peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission du billet. En effet certaines compagnies (en particulier les petites compagnies assurant des vols intérieurs) ont passé des contrats partiels avec les systèmes aériens leur permettant d'être réservées sans pour autant rendre possible l'émission des titres de transport en France. Dans ce dernier cas, **Neofly.travel** s'engage à informer le client de cet état de faits dans les 48 h suivant la confirmation d'enregistrement de la commande et, dans la mesure du possible, à proposer une autre solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires.

Si, au moment de l'émission, qui intervient après la réservation, le transporteur n'autorise pas le billet électronique, que le délai d'acheminement du titre de transport physique n'est pas possible et qu'aucune autre solution aux mêmes conditions n'est disponible, l'organisateur se réserve le droit d'annuler sans frais la réservation effectuée. Pour les réservations effectuées en dernière minute soit à moins de 12 jours avant le départ, les surcoûts pour les envois par courrier express restent à l'entière charge de l'acheteur.

2. CAPACITE

L'acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-dessus, c'est à dire d'être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'acheteur garanti la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Avertissement : Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal français : " L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000€ d'amende ".

3. PRIX ET PAIEMENT

3.1 PRIX : Tous nos prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, payables de France hors frais éventuels de gestion, d'émission et de livraison. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par **Neofly.travel** ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Attention : Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge de l'acheteur et sont à régler sur place et en monnaie locale. Les prix sont établis sur la base des tarifs et taux de change indiqués ci-dessous et sont susceptibles d'être révisés en respectant les délais légaux. Les prix doivent être confirmés préalablement à l'inscription.

3.2 REVISION DES PRIX : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de réservation

Attention : En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà été révisés à la prestation correspondante.

Pour les clients ayant acheté un forfait touristique, la révision à la hausse du prix de leur voyage ne pourra intervenir moins de trente jours avant la date du départ.

3.3 MODES DE REGLEMENT :

L'acheteur dispose de plusieurs modes de règlement :

- Par virement bancaire exclusivement en Euros et dont les éventuels frais sont à l'entière charge de l'acheteur.

- Par carte bancaire VISA ou Eurocard/Mastercard.

Sur le fondement de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rattraction applicable dans le secteur du tourisme.

Attention : Si l'utilisateur est domicilié à l'étranger (adresse postale ou électronique), si le départ du voyage s'effectue à l'étranger, si l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages est à l'étranger, le règlement devra être effectué exclusivement par virement bancaire. Les frais sont à la charge du client.

3.4 CONDITIONS DE REGLEMENT : L'inscription est effective dès la réservation. Un paiement complet est exigé au moment de la réservation. Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client. Tout virement bancaire émis à partir d'une banque hors de France devra être libellé en Euros exclusivement. Les virements en provenance de l'étranger peuvent entraîner des frais de banque, qui sont à la charge de l'acheteur. A défaut de parfait paiement, l'organisateur est en droit de considérer que l'acheteur a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, l'organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, l'acheteur demeure responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque. De même, n'est pas considéré comme libérateur de la dette le paiement par l'acheteur auprès d'une agence de voyages d'une prestation de l'organisateur tant que ce dernier n'a pas reçu le parfait paiement de la prestation commandée par ladite agence de voyages.

Attention : Afin de minimiser les fraudes aux cartes bancaires, **Neofly.travel** se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander à l'utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant de paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité.

4. FORMALITES

Les informations communiquées par **Neofly.travel** sont susceptibles de modifications même après l'inscription. Il appartient au client final de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si le client final se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, **Neofly.travel** ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. Le client final supportera toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

L'organisateur ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Attention : La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.

POUR LES RESSORTISSANTS FRANÇAIS

Neofly.travel informe l'acheteur (via plusieurs sites Internet) des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination ou dans le ou les pays de transit. Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des autorités administratives compétentes que ces informations sont bien applicables à sa situation, notamment aux mineurs même s'ils sont de nationalité française. L'accomplissement des formalités lui incombant et étant sous sa pleine et entière responsabilité.

Les mineurs de nationalité française voyageant seuls de ou vers l'étranger et les DOM TOM doivent impérativement avoir une pièce d'identité et une autorisation de sortie de territoire délivrée par leur Mairie. Certains pays, comme les Etats Unis, exigent d'être en possession d'un passeport individuel.

Nous conseillons aux futurs voyageurs de se rendre sur les sites diplomatie.gouv.fr, action-visas.com et Travelsante.com

POUR LES RESSORTISSANTS ETRANGERS

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers.

5. RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR SUR LE TRANSPORT AERIEN

5.1 BILLETS D'AVION

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, l'organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'acheteur. L'organisateur agit comme mandataire de l'acheteur, au nom et pour le compte duquel il conclut le contrat de transport aérien. Le contrat de transport est constaté par la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile.

La responsabilité de l'organisateur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'acheteur.

L'organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers ou de l'acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc...).

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'acheteur.

5.2 Bagages

Nous vous rappelons que 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 états. Nous vous invitons également à visiter le site de la [Direction générale de l'Aviation civile \(DGAC\)](http://Direction.générale.de.l'Aviation.civile), et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

L'organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. L'organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'exécède pas 115cm et dont le poids n'exécède pas 5Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'acheteur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment celle-ci autorise une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

Si un bagage est manquant ou perdu à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le passager doit obligatoirement en informer la compagnie dans un délai de 21 jours.

L'organisateur ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

5.3 Non présentation au départ : En cas de non présentation au départ (no-show), l'organisateur et/ou la Compagnie aérienne se réservent le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour sauf si une confirmation nous est adressée au plus tard 1 heure après l'horaire de décollage du vol aller et sous réserve d'acceptation de la compagnie aérienne.

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

Tous les tronçons des billets, y compris les billets de train, doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places. Ces conditions s'appliquent également aux billets comprenant une partie du trajet en train. Certaines compagnies ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

5.4 Prestations sur place :

Sur certaines compagnies, sur certaines destinations, sur certains tarifs, l'achat de prestations terrestres est obligatoire. L'organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non respect de cette disposition.

5.5 Enregistrement :

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport trois heures avant le décollage sur les vols affrétés et deux heures avant le décollage sur les vols réguliers. Il vous appartient de vérifier l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). L'organisateur ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

Le passager sera alors considéré comme "no-show" et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

Attention : les personnes handicapées, les enfants non accompagnés (UM), les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

5.6 Identité du transporteur :

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur 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 par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le lien suivant :

http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

5.7 Dispositions diverses : Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. L'organisateur ne peut être tenu responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Conformément aux conventions internationales, 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, nous vous recommandons vivement de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

6. RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR SUR LES PRESTATIONS D'HEBERGEMENT SEUL :

6.1 Responsabilité dans le cadre de l'achat de prestation d'hébergement seule, l'organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre l'hôtel et l'acheteur.

L'organisateur ne peut être tenu pour responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'acheteur ou du fournisseur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'acheteur.

6.2 Durée du voyage :Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

6.3 Bon d'échange :Il sera remis à l'acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'acheteur devra remettre celui-ci à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

6.4 Chambre :Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double. 6.5 Classification :L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

6.6 Activités :Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'organisateur ne saurait être engagée.

6.7 Modification des hôtels, délogement hôtels :Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'acheteur.

6.8 Photos et illustrations :L'organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de fournir à l'acheteur un aperçu d'ensemble, mais ne sauraient engager l'organisateur au-delà de cet objet. Aucune photo n'est contractuelle.

7. PRESTATION DE LOCATION DE VOITURE SEULE

7.1 Responsabilité :Sauf dispositions contraires, la vente de prestations de location de voiture seule est régie par les conditions spécifiques des fournisseurs.

Dans le cadre de l'achat de location de voiture seule, l'organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le loueur et l'acheteur.

L'organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'acheteur ou du loueur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'acheteur.

7.2 Bon d'échange :Il sera remis à l'acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'acheteur devra remettre celui-ci au loueur le jour de son arrivée. L'acheteur devra également présenter la carte bancaire ayant servi au paiement ainsi que le permis de conduire du conducteur principal. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation. Les frais d'essence, de péage, de parking ainsi que les contrevenances ne sont JAMAIS comprises dans le prix de la location.

8. PACKAGES/FOREFAITS TOURISTIQUES

8.1 Responsabilité :

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme français. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes. L'affichage du détail du voyage constitue, avant son acceptation par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme français. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

8.2 Durée du voyage :Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 4 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 18h la veille au soir à 04h du matin) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

8.3 Chambre :Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification :L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

8.5 Activités :Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'organisateur ne saurait être engagée.

8.6 Modification des hôtels, délogement :Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'acheteur.

8.7 Transport ferroviaire :Lorsque le package/forfait comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train.

Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'organisateur. Toute modification du fait de l'acheteur ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. L'acheteur devra être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un package/forfait (facture globale, titre d'hébergement...). Le package/forfait en train vous est proposé dans tous les TGV de niveau normal, de façon plus limitée dans les autres TGV de niveau pointe. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou conchie est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". L'organisateur ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves, incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du transporteur est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

8.8 Carnets de voyage :Il sera remis à l'acheteur, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant

a) les titres de transports (convocations aéroport pour un vol affrété, e-tiket pour un vol régulier ou low cost et billet de train pour un transport ferroviaire)

b) le bon d'échange (" Voucher ") pour la prestation terrestre. Seules les prestations mentionnées sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation. Si le client a opté pour une remise aéroport de ses billets d'avion, une convocation lui sera envoyée par mail dès confirmation de son règlement. Il devra impérativement être muni de cette convocation lors de sa présentation au comptoir aéroport pour obtenir ses billets d'avion. Dans le cas où le client ne recevrait pas cette convocation par mail, il est tenu de contacter l'agence ou l'organisateur avant son départ.

8.9 Photos et illustrations :L'organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de fournir à l'acheteur un aperçu d'ensemble, mais ne sauraient engager l'organisateur au-delà de cet objet. Aucune photo n'est contractuelle.

8.10 Cession de contrat :L'acheteur pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'organisateur par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). La cession du contrat entraîne les frais suivants à acquitter par l'acheteur :

Jusqu'à 60 jours avant le départ	30 € par personne
Entre 59 et 30 jours avant le départ	50 € par personne
De 29 à 7 jours avant le départ	140 € par personne

Attention : sur certaines compagnies régulières traditionnelles sur certaines bases tarifaires, et sur TOUTES les compagnies Low Cost, le contrat produit effet dès l'inscription. Dès lors le contrat ne sera pas cessible.

9. Assurances Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par l'organisateur. Dès lors, nous vous recommandons vivement, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par l'Européenne d'Assurances N° 7905531 couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de votre voyage (souscription uniquement lors de la réservation), du retard aérien, l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance et prennent en compte les conditions particulières d'annulation, notamment auprès des compagnies Low Cost. Nous vous invitons à lire scrupuleusement le contrat préalablement à votre inscription. Vous pouvez recevoir gratuitement une copie du contrat sur simple demande à votre agence de voyages et/ou le consulter et l'imprimer sur notre site Internet.

10. Frais d'annulation et de modification L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui sont facturés selon le barème ci-dessous :

10.1 : Pour les forfaits packagés vols + prestations terrestres :

10.1a : Modification :Toute modification de tout ou partie des éléments du dossier est assimilée à une annulation par les compagnies aériennes.

- 60 % de frais seront facturés de l'instant où la réservation est confirmée par NeoFly.travel et jusqu'à 72H00 exactes avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller. De plus, le client devra s'acquiescer de la différence tarifaire entre le prix de l'ancienne réservation et de la nouvelle s'il en existe une.

- 100 % de frais seront facturés pour toute modification entre 71H59 avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller et le jour du départ prévu.

10.1b : Annulation partielle du dossier :

- 60 % de frais seront facturés pour le (ou les) participants(s) annulant leur réservation de l'instant où la réservation est confirmée par NeoFly.travel et jusqu'à 72H00 exactes avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller. Il n'y aura pas d'incidence financière pour les participants conservant leur réservation sur même dossier, sauf si la défection des participants annulant leur réservation entraîne un changement de catégorie ou d'occupation des prestations terrestres réservées. Dans ce cas, les participants restants devront supporter le (ou les) supplément(s) engendrés par ce changement.

- 100 % de frais seront facturés pour le (ou les) participants(s) annulant leur réservation entre 71H59 avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller et le jour du départ prévu.

Il n'y aura pas d'incidence financière pour les participants du même dossier, sauf si la défection des participants annulant leur réservation entraîne un changement de catégorie ou d'occupation des prestations terrestres réservées. Dans ce cas, les participants restants devront supporter le (ou les) supplément(s) engendrés par ce changement.

10.1c : Annulation totale du dossier :

- 60 % de frais seront facturés dès l'instant où la réservation est confirmée par NeoFly.travel et jusqu'à 72H00 exactes avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller.

- 100 % de frais seront facturés pour toute annulation entre 71H59 avant l'heure effective de décollage telle que notée sur le E ticket de la compagnie aérienne effectuant le transport à l'aller et le jour du départ prévu ou en cas de « no-show » à l'aéroport le jour du départ.

En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables.

11. Absence de droit de rétractation

En vertu de l'article L.121-20-4, 2° du Code français de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

12. Droit applicable et clause attributive de compétence

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

10.2 : Pour les vols secs : 100% de frais d'annulation dès la réservation.

10.3 : Pour les hôtels seuls : 10€ de frais par dossier dès la réservation, 100% de frais d'annulation à partir de 72H avant la date d'arrivée.