

# Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 3 août 2023 - Cette édition annule et remplace les versions antérieures

## Editeur et hébergement

VOITURE POUR TOUS est une marque appartenant à la société H-RESA, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 792 780 314 et immatriculée auprès d'Atout France au titre du registre des opérateurs de voyage sous le numéro IM069130011 (ci-après : "VOITURE POUR TOUS"). La garantie financière de H-RESA est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. H-RESA a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

### 1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente les services de voyage commercialisés par VOITURE POUR TOUS sur le site Internet sur lequel la réservation a été faite (ci-après : le "Site").

Le Site est accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe, dans ce cas, VOITURE POUR TOUS proposera des offres promotionnelles remises. Le Site est aussi accessible sans identifiant et mot de passe. Dans cette version, les offres remises ne seront pas disponibles. Ces conditions de vente régissent la vente de services de voyage distribués par VOITURE POUR TOUS. La réservation auprès de VOITURE POUR TOUS de services de voyage entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client ou voyageur à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et VOITURE POUR TOUS, les dispositions du contrat prévaudront.

Si après avoir choisi un service de voyage sur le Site et l'avoir payé auprès de VOITURE POUR TOUS, le client réserve, au cours de la même visite sur le Site, des services de voyage supplémentaires pour son voyage auprès des partenaires commerciaux de VOITURE POUR TOUS les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée au sens du Code du Tourisme. De même, si après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé auprès de VOITURE POUR TOUS, le client réserve, dans les 24h de la réservation du premier service de voyage, des services de voyage supplémentaires pour son voyage auprès des partenaires commerciaux de VOITURE POUR TOUS en cliquant sur les liens qui lui seraient adressés à cet effet par email (le cas échéant), ces services de voyage feront également partie d'une prestation de voyage liée. En cas de réservation de services de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques. Il est cependant précisé que la réservation, auprès de VOITURE POUR TOUS sur le Site, du service de voyage qui ferait partie par la suite d'une prestation de voyage liée – est et reste soumis aux présentes conditions de vente.

### 2. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur réservation, notamment sur les caractéristiques principales des services de voyage proposés relatifs à la location de voiture, les coordonnées de VOITURE POUR TOUS, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation du contrat et les assurances. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives de la location de voiture choisi et à consulter les modalités de franchissement des frontières (se reporter à l'article 9 « Formalités administratives et sanitaires »). Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que VOITURE POUR TOUS pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des services de voyage. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la réservation pour le service concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

### 3. Rôles de VOITURE POUR TOUS

Dans le cadre de la vente d'un service de voyage, au sens du code du tourisme, VOITURE POUR TOUS est responsable de la prestation vendue. Au titre de prestations de voyage liées, VOITURE POUR TOUS n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage supplémentaires qui ont été réservés auprès d'autres partenaires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter les conditions générales applicables ainsi que toutes les règles et consignes de sécurité.

### 4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu avec VOITURE POUR TOUS. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du produit, des dates de départ et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client. Conformément à l'article L.211-17. II du code du tourisme, VOITURE POUR TOUS n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer VOITURE POUR TOUS, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage

(personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport de bagages hors gabarit, etc.). Lors de la réservation d'une location de voiture auprès de VOITURE POUR TOUS, le client a l'obligation de signaler à VOITURE POUR TOUS la non-conformité sur place et non à son retour. En cas de problème, il appartient au client de contacter le fournisseur du service concerné et renseigné dans l'email de confirmation. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité, le code de la route et la réglementation locale.

VOITURE POUR TOUS met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, VOITURE POUR TOUS recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de VOITURE POUR TOUS et par téléphone en contactant systématiquement le numéro d'urgence figurant sur le document de voyage de toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également l'obligation d'informer VOITURE POUR TOUS notamment par le biais du numéro/email susvisé. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place aura une influence sur le traitement de sa réclamation soumise par la suite, sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

## **5. Réservation**

### **5.1 Procédure de réservation**

Toute personne qui réserve un service de voyage sur le Site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec VOITURE POUR TOUS agit tant pour son compte que pour celui des personnes inscrites sur sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des services de voyage dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de VOITURE POUR TOUS. Si VOITURE POUR TOUS fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client.

### **5.2 Modalités de réservation**

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le service de voyage de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement pendant de processus de réservation, et après avoir vérifié le contenu de sa réservation établi sur les pages qu'il a remplis lorsque de la réservation, et le cas échéant, de l'avoir modifiée, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide ensuite sa réservation définitivement par le paiement, le client est alors engagé vis-à-vis de VOITURE POUR TOUS.
- Si la service de voyage réservé est disponible, VOITURE POUR TOUS adressera un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat de location de voiture formé entre VOITURE POUR TOUS, le loueur et le client. En absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte.
- La réservation est effective dès lors que VOITURE POUR TOUS a généré un numéro de dossier. VOITURE POUR TOUS adressera au client les documents de voyage et la somme sera débitée.
- Tous les documents de voyage des services vendus sur le Site sont envoyés en format électronique par email. Ils seront également disponibles dans l'espace « Ma Résa » disponible sur le Site. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa réservation, VOITURE POUR TOUS 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 VOITURE POUR TOUS.

### **5.3 Demandes spéciales**

Le client doit impérativement signaler à VOITURE POUR TOUS tout besoin d'assistance (siège auto pour enfant etc.). Le client doit adresser à VOITURE POUR TOUS une demande écrite par email, concernant un service déterminé (par exemple : équipements pour personnes à mobilité réduite, siège auto, nacelle pour bébé, etc.). VOITURE POUR TOUS doit transmettre au fournisseur de voyage (notamment loueur...) la faisabilité de la demande spéciale. VOITURE POUR TOUS ne garantit pas que ces demandes soient satisfaites. Si la demande est refusée par le fournisseur de voyage, la responsabilité de VOITURE POUR TOUS ne saurait être retenue. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. Les demandes seront à régler directement auprès du loueur à réception du véhicule.

#### 5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation confirmée, VOITURE POUR TOUS adressera au client par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les services de voyage mentionnés exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix. Le client devra impérativement présenter le bon d'échange au fournisseur de voyage, au jour de la prise de véhicule.

### 6. **Conditions de réservation**

#### 6.1 Prix et paiement

6.1.1 Prix - Les prix publiés sur le Site sont des tarifs nets, calculés en fonction du nombre de jours de location. Sur la base des demandes du client, VOITURE POUR TOUS interroge en temps réel les fournisseurs de voyage. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du fournisseur de voyage, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse comme à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix confirmé par le fournisseur de voyage lors de la réservation définitive. VOITURE POUR TOUS ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires.

Certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, le paiement de ces taxes restera à la charge du client lequel devra les régler.

6.1.2 Paiement – la réservation est effective dès lors que VOITURE POUR TOUS a généré un numéro de dossier. La réservation est définitive dès complet paiement par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, VOITURE POUR TOUS n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la bonne émission des fonds par la banque émettrice du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, VOITURE POUR TOUS est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du client. VOITURE POUR TOUS ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre la finalisation de la réservation (incluant l'envoi des documents de voyage).

6.1.3 Moyens de paiement – VOITURE POUR TOUS propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le service de voyage concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations sont conservées auprès de l'intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, VOITURE POUR TOUS a accès à un algorithme crypté permettant de rejouer la carte bancaire dans le cadre de la réservation. Le client autorise VOITURE POUR TOUS à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement éventuel de la réservation. VOITURE POUR TOUS attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées directement et exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système de VOITURE POUR TOUS . Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions par carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible que VOITURE POUR TOUS demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte.
- Paiement par virement bancaire : VOITURE POUR TOUS accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par email dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant l'arrivée à échéance de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, VOITURE POUR TOUS peut

être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.

- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank, permet d'échelonner le paiement de la réservation :

- 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank ;
- 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
- 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
- 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Floa Bank et publiées sur le Site lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de VOITURE POUR TOUS pour le service de voyage réservé et vis-à-vis de Floa Bank pour honorer le paiement. Pour les dossiers éligibles et pris en charge par Floa Bank au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank disponible sur le Site. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client.

Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis de VOITURE POUR TOUS au titre des services de voyage réservés.

- Chèque-vacances : le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation de services de voyage dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par VOITURE POUR TOUS ; ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par VOITURE POUR TOUS. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le voyageur) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

- 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances et le bordereau dûment complété à HOTEL POUR TOUS, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation rempli à l'adresse suivante : HOTEL POUR TOUS (H-RESA) - Département comptabilité client – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape.
- 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera dans un délai de 30 jours à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
- 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.
- 4) En cas d'annulation de la réservation réglée au moyen des chèques-vacances, VOITURE POUR TOUS émettra et enverra au détenteur des chèques-vacances, un bon d'achat de la valeur des chèques vacances remis. Ce bon d'achat sera utilisable selon les modalités qui seront détaillées lors de l'envoi du bon d'achat.

Les chèques vacances doivent obligatoirement être transmis à VOITURE POUR TOUS par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). VOITURE POUR TOUS conseille le

client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller un envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation.

En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, VOITURE POUR TOUS détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. VOITURE POUR TOUS se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie.

Dans tous les cas, VOITURE POUR TOUS se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

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

6.1.5 Rejets de paiement – VOITURE POUR TOUS se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

6.1.6 Prix dérisoire - Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", VOITURE POUR TOUS peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.1.7 Fraude et Impayés du client – Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions frauduleuses et impayées. Il s'engage à honorer toutes les transactions frauduleuses et impayées réalisées à partir du Site. Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, VOITURE POUR TOUS vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, VOITURE POUR TOUS annule la transaction, recrédite le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités. En cas de fraude aux chèques-vacances ou de non-conformité aux conditions d'utilisation définies par l'organisme ANCV, VOITURE POUR TOUS est en mesure de ne pas rembourser la somme correspondante aux montants des chèques-vacances concernés. Ceux-ci seront renvoyés à l'organisme ANCV qui aura la charge de les détruire. VOITURE POUR TOUS ne saurait voir sa responsabilité engagée dans ce cas précis.

## 6.2 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation, exception faite aux réservations payées au moyen des chèques-vacances.

## **7. Modification et Annulation à l'initiative du client**

### 7.1 Procédure

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

Toute modification sur place à la demande du client sera soumise à l'accord préalable de VOITURE POUR TOUS. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités du fournisseur de voyage et du paiement par le client de la différence tarifaire.

Le client a également la possibilité d'annuler la réservation jusqu'à la veille du départ directement via son accès dédié sur le Site. A défaut, la réservation est considérée comme maintenue. La réservation sera due dans son intégralité et par conséquent, au jour de l'arrivée, la réservation est non-remboursable, non-annulable et non-modifiable sauf mention contraire indiquée dans les documents de voyage. En cas de non-présentation à la date indiquée sur le bon d'échange et en l'absence d'annulation, la réservation reste due dans son intégralité. La non-présentation engendre des frais qui équivalent de manière générale au montant de la réservation.

L'annulation est génératrice de frais applicables par le fournisseur de voyage. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Si le service de voyage réservé est sujet à des frais en cas d'annulation, le client peut soit effectuer une demande d'annulation

sur le Site soit effectuer une demande d'annulation par email à VOITURE POUR TOUS. Ces frais seront communiqués par VOITURE POUR TOUS. Sera retenue pour le calcul des frais d'annulation la date à laquelle VOITURE POUR TOUS confirme la bonne réception de la demande d'annulation.

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

Si l'annulation n'est pas possible à partir du Site, le client adressera un email à VOITURE POUR TOUS qui confirmera par email l'annulation et les frais afférents. L'annulation ne sera effective qu'à compter du paiement des frais afférents.

En cas d'annulation ou de modification par le client et sous déduction des sommes dues à VOITURE POUR TOUS (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au fournisseur de voyage, VOITURE POUR TOUS remboursera le client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées, conformément aux conditions d'annulation préalablement publiées sur le Site, exception faite aux réservations payées au moyen des chèques-vacances. L'annulation ou la modification de la réservation pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de VOITURE POUR TOUS. En cas d'annulation ou de modification, les frais VOITURE POUR TOUS, les frais des fournisseurs de voyage, les assurances et les garanties vendues ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler ou modifier sa réservation, VOITURE POUR TOUS ne saurait être tenu responsable des suites de ces demandes formulées directement au fournisseur de voyage.

## 7.2 Frais de modification et d'annulation

<b>Frais applicables à tous services de voyage par dossier</b>	
<b>Actions</b>	<b>Frais</b>
Modification	Offert
Annulation	25€

Selon le service de voyage vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification et d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par VOITURE POUR TOUS au cas par cas lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation. Les frais facturés par VOITURE POUR TOUS viennent en complément des frais du fournisseur de voyage. En cas d'annulation ou modification, les assurances, les frais de réservation et de services (incluant les frais de modification et d'annulation) ne sont jamais remboursables.

## **8. Modification et annulation du contrat du fait de VOITURE POUR TOUS avant le départ**

### 8.1 Modification du fait de VOITURE POUR TOUS avant le départ

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

### 8.2 Annulation du fait de VOITURE POUR TOUS avant le départ

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

## **9. Cession de contrat**

Le client pourra céder son contrat (hors services de voyage spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet ii) selon les conditions d'annulation du service de voyage réservé et selon les conditions du fournisseur de voyage et iii) d'en informer le client et VOITURE POUR TOUS par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

## **10. Location de voiture**

### 10.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du loueur

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

#### 10.2 Conditions de location

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

#### 10.3 Mise à disposition du véhicule et durée de location

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

#### 10.4 Conditions à remplir

Le conducteur doit justifier d'un permis de conduire en cours de validité. Selon certains critères (âge du conducteur et/ou date d'obtention du permis de conduire), certains loueurs peuvent refuser de louer et appliquer des frais d'annulation. Dans ce cas, VOITURE POUR TOUS ne pourra pas prendre en charge les frais d'annulation appliqués par le loueur. VOITURE POUR TOUS encourage le client à vérifier au préalable à toute réservation à vérifier les conditions d'éligibilité à la réservation choisie.

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

Si le client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place par le client directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du client.

La grille tarifaire des différents suppléments cités, toutes les spécificités locales, notamment l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire, seront communiqués lors de la réservation. Les tarifs de ces suppléments sont à la charge du client et ils sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le loueur de voiture.

Les prix publiés sur le Site sont uniquement destinés aux clients munis d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'union européenne.

Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le loueur se réserve le droit d'annuler la réservation, sans que le client ou VOITURE POUR TOUS ne soient tenus à un quelconque dédommagement.

#### 10.5 Restrictions géographiques

L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du loueur de voitures et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la réservation, il est fortement conseillé que le client se renseigne directement auprès de VOITURE POUR TOUS.

#### 10.6 Utilisation du véhicule

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

#### 10.7 Prix et conditions de paiement

Le prix à payer est celui en vigueur au jour de la réservation. Ce prix apparaît sur l'email de confirmation. Toute variation ultérieure du prix sur le Site, à la hausse ou à la baisse, n'affectera en rien le prix confirmé.

A défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent :

- La mise à disposition du véhicule pour la durée précisée dans la réservation ;
- Un kilométrage illimité (dans le cas contraire, le kilométrage inclus sera précisé au moment de la Réservation et indiqué sur le bon d'échange) ;

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

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

#### 10.8 Annulation, modification, non présentation

Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par email par le client à VOITURE POUR TOUS. Un email confirmant la prise en compte de l'annulation ou de la modification sera envoyée aussitôt la demande traitée. Toute location de voiture est modifiable et annulable sans frais jusqu'à 48H avant la prise du véhicule.

En cas de modification, VOITURE POUR TOUS est contraint d'annuler la location et de procéder à une nouvelle réservation, qui sera réactualisée à la valeur du jour. Le client peut être amené à payer la différence entre la réservation initiale et la réservation modifiée. En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par VOITURE POUR TOUS. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables.

L'annulation, la modification et la non-présentation sont génératrices de frais applicables par le fournisseur de service. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Ces frais seront communiqués par VOITURE POUR TOUS. Sera retenue pour le calcul desdits frais la date à laquelle VOITURE POUR TOUS confirme la bonne réception de la demande ou la date de non-présentation.

### **11. Responsabilité et Force majeure**

VOITURE POUR TOUS fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement stockées et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de la réservation. En cas de force majeure, VOITURE POUR TOUS ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les présentes conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements d'un tel cas, tels que définis par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. VOITURE POUR TOUS ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client.

### **12. Formalités administratives et sanitaires**

Le client se doit de répondre aux exigences réglementaires au titre de la location de voiture et de se renseigner sur les restrictions et spécificités du lieu de prise et de restitution du véhicule.

Selon le lieu de prise et de restitution du véhicule, il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

- [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr),
- [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)
- [www.cibtvisas.com](http://www.cibtvisas.com)
- [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays. Pour les autres ressortissants, VOITURE POUR TOUS attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et qu'il aura lui-même vérifié avant son départ. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa. Pour vérifier ces conditions, le client doit se référer au pays de destination. Il est précisé que 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. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient



au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des prestations à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés par le fournisseur de voyage. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, VOITURE POUR TOUS recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Pour les USA : Il est rappelé l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des voyageurs inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque voyageur devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,).

Animaux : certains fournisseurs de voyage acceptent, sous certaines conditions et accord préalable écrit, les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi qu'un passeport animal.

Important : Un client qui serait refusé par le fournisseur de voyage, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, VOITURE POUR TOUS pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. VOITURE POUR TOUS peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Le ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, pièce d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état.

Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou carte d'identité facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager.

Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646\*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/>.

VOITURE POUR TOUS ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client est refusé par le fournisseur de voyage, faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. VOITURE POUR TOUS ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

### **13. Assurance Voyage**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### **14. Données personnelles & Cookies**

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à VOITURE POUR TOUS et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de VOITURE POUR TOUS, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers notamment). Certains partenaires de VOITURE POUR TOUS peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les voyageurs disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à H-RESA (VOITURE POUR TOUS)– DPO – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape. La politique de VOITURE POUR TOUS en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité") est disponible sur le Site.

### **15. Droit de Rétractation**

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, les services de voyage réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyage.

### **16. Assistance à destination**

VOITURE POUR TOUS met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, VOITURE POUR TOUS recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de VOITURE POUR TOUS et par téléphone en contactant systématiquement le numéro d'urgence figurant sur le document de voyage de toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également l'obligation d'informer VOITURE POUR TOUS notamment par le biais du numéro/email susvisé. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place aura une influence sur le traitement de sa réclamation soumise par la suite, sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

### **17. Réclamations**

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

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

### **18. Preuve**

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

### **19. Modifications des conditions de vente et prévalence des conditions de vente**

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

## 20. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation qui régissent les relations entre les parties sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux du lieu du siège social de VOITURE POUR TOUS ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

\*\*\*

### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

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

Article R. 211-3-1

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

Article R. 211-4

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

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- i) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- j) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- k) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

- l) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- m) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- n) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- o) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

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

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

Article R. 211-5

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

Article R. 211-6

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

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

- 1) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 2) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 3) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre

de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;

- 4) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 5) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 6) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 7) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7

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

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

Article R. 211-8

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

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

l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9

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

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

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

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

Article R. 211-10

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

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

Article R. 211-11

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

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

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

\*\*\*

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

**PARTIE D**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficiez des droits octroyés par le code du tourisme.  
H-RESA sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.  
En outre, comme l'exige la loi, H-RESA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où l'agence de voyage deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

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

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

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

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

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

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

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

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

H-RESA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - [www.apst.travel](http://www.apst.travel). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de H-RESA.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>