

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La société Vacationspot S.L. (ci-après dénommée « Expedia ») est une société de droit espagnol, au capital de 60.102 € dont le siège social est situé Calle Valentín Sanz N°23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife, Tenerife, Espagne, immatriculée à Tenerife, Espagne, sous le n° TF-46429.

Garantie financière auprès de: International Passenger Protection Limited (pour le compte de Liberty Mutual Insurance Europe SE), Claims Office, IPP House, 22-26 Station Road West Wickham Kent, BR4 0PR UK, Tel: +31103120666, Email: Insolvency-claims@ipplondon.co.uk.

Assurance Responsabilité professionnelle des agences de voyages (articles L. 211-18 et R. 211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme) : Hiscox Europe SA, Hiscox France, Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France.

Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours en France auprès d'Atout France (conformément aux Article L.211-1 et suivants du Code du Tourisme) : IM099170002

Ce site web est hébergé par la société Expedia Inc., société de droit américain, dont le siège social est situé 1111 Expedia Group Way West, Seattle, WA 98119, United States, qui peut être jointe au 01.57.32.49.86 (+33.1.57.32.49.86 depuis l'étranger) ou par courrier électronique envoyé à partir de la page "Assistance clientèle" du site, accessible en cliquant ici <http://support.expedia.fr/app/ask/>

Les présentes conditions générales sont valables à compter du 08/01/21. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

### Article 1. Définitions et champs d'application

#### 1.1 Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

« Activités sur place » désignent désigne l'offre de billets pour des événements, des activités ou des attractions touristiques à votre destination, tels que des concerts ou des visites guidées.

« Circonstances Exceptionnelles et Inévitables » désignent une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

« Forfait touristique » désigne la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :

1. a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
2. b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
3. c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de “ forfait ” ou sous une dénomination similaire ;
4. d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
5. e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

« Fournisseur de Prestations de Voyage » désigne les fournisseurs qui mettent à disposition des Prestations – par exemple, les compagnies aériennes, les services d'hébergement, les sociétés de location de voiture, les fournisseurs de services "Activité sur place" ou les fournisseurs de forfaits (i.e. Expedia mais uniquement lorsqu'elle agit en tant qu'organisateur de voyages à forfait).

« Fournisseurs de Services Tiers » désigne tous les Fournisseurs de Prestations de Voyage sauf Expedia, (i) qu'ils mettent les Prestations à la disposition de l'Utilisateur directement ou (ii) qu'ils accomplissent les Prestations lorsqu'Expedia s'est chargée de mettre ces Prestations à la disposition de l'Utilisateur.

« Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le Site, notamment la réservation de prestations de transport, de prestations d'hébergement, de location de voiture, des prestations de voyage liées, de forfaits touristiques, d'Activités sur place et les services de paiement associés, le cas échéant.

"Prestation de Voyage" désigne toute prestation de services proposée sur le Site, notamment la réservation de prestations de transport, de prestations d'hébergement, de location de voiture, des prestations de voyage liées, de forfaits touristiques, d'activités sur place, qui sont fournies par les Fournisseurs de Prestations de Voyage.

« Prestation de voyage liée » désigne la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° de la définition « Services de voyages » ci-dessous, et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4°, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces

derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

« Services de voyages » désignent :

1° Le transport de passagers ;

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel

3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;

4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° ci-dessus est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° ci-dessus ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison (une part significative correspondant à 25% ou plus de la valeur de la combinaison) ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou

2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° ci-dessus a commencé.

« Site » désigne le site [www.expedia.fr](http://www.expedia.fr) ou l'application mobile dédiée.

« Utilisateur » désigne tout utilisateur du Site qui navigue, prend connaissance, réserve et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site.

« TPX » désigne Travel Partner Exchange S.L., dont le siège social est situé Paseo Milicias de Garachico 1, Edificio Hamilton, oficina 79 38002 Santa Cruz de Tenerife, Iles Canaries, Espagne

## 1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales de Vente (ci-après les « **Conditions Générales** »), la confirmation de votre réservation et les Conditions Spécifiques applicables régissent les conditions dans lesquelles les Fournisseurs de Prestations de Voyage vous offrent des Prestations. Lorsque vous réservez une Prestation en utilisant le Site, vous entrez dans une relation contractuelle avec le Fournisseur de Prestations de Voyage concerné pour cette Prestation.

La mise à disposition des Prestations par Expedia et les Fournisseurs de Services Tiers sur le Site est réservée aux seuls Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

En conséquence, la finalisation du processus de réservation sur le Site vaut acceptation expresse par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales.

L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'Expedia lui offre un service d'intermédiation, de réservation et le cas échéant de paiement de Prestations de Voyage. Grâce à ce service pour lequel l'Utilisateur contracte avec Expedia, l'Utilisateur est mis en relation avec les Fournisseurs de Prestations de Voyage.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux Conditions Générales, les conditions spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers (ci-après les "**Conditions Spécifiques**"), comprenant, entre autres, les conditions spécifiques des compagnies aériennes et des services d'hébergement. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de se familiariser avec les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques applicables. Les Conditions Spécifiques des Prestations de transport aérien sont accessibles avant toute réservation et les conditions particulières du Fournisseur de Services Tiers concerné peuvent être consultées ici : <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers concernant des services d'hébergement, de location de voiture ou d'activités sur place sont affichées avant la finalisation d'une réservation.

Les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques peuvent être modifiées respectivement par Expedia et par les Fournisseurs de Services Tiers à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations de Prestations effectuées antérieurement. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte, accepte, enregistre et/ou imprime les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

## **Article 2. Réserver sur le Site**

### **2.1 Capacité – Utilisation du site**

Le Site a pour fonction d'assister l'Utilisateur dans la recherche de Prestations de Voyage en relation avec le voyage et le tourisme, et d'effectuer les réservations appropriées, ainsi que de conclure toute transaction afférente avec les Fournisseurs de Prestations de Voyage. L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales et aux Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles en cliquant [ici](#).

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'Utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'Utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par Expedia et/ou les Fournisseurs de Services Tiers ou aux autres fonctionnalités du Site.

### **2.2 Fonctionnement du classement des offres**

L'Utilisateur dispose de nombreuses options pour l'aider à trouver l'hébergement ou le vol parfait, la location de voiture ou l'activité idéale. Les fonctions "Trier par" permettent à l'Utilisateur de classer les résultats selon leurs préférences, qu'elles soient fondées sur le prix, la note liée aux avis vérifiés ou sur d'autres critères. Les fonctions "Filtrer les résultats"

permettent à l'Utilisateur d'inclure ou d'exclure différentes options pour répondre à ses besoins. Si aucune option n'est choisie, nous afficherons une série d'options pertinentes dans les résultats de recherche, sur la base des critères détaillés ci-dessous:

<https://www.expedia.fr/service/#/article/19365>

### **2.3 Formalités (passeport, visa, réglementations administratives et sanitaires, etc.)**

L'Utilisateur est informé en cliquant ici : <http://www.expedia.fr/p/support/visas-et-documents-de-voyage> et là : <http://www.expedia.fr/infos-sante.aspx> des formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Il appartient à l'Utilisateur d'en prendre connaissance et le consentement fourni par l'Utilisateur sur les termes de ces Conditions Générales vaudra reconnaissance qu'il en a effectivement pris connaissance.

Voyage international : l'Utilisateur est responsable de s'assurer qu'il respecte les exigences d'entrée dans un pays étranger et que ses papiers de voyage, tels que passeport et visa (que ce soit dans le cadre d'un transit, de voyage d'affaires, de tourisme ou autre), sont en ordre et que toutes les exigences d'entrée sur le territoire sont remplies. Nous invitons nos Utilisateurs à consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage dans des destinations internationales.

L'accomplissement et les frais résultant de ces formalités de police, douane et santé exigées pour son voyage, tel que notamment passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations incombent à l'Utilisateur.

Nous attirons votre attention sur le fait que la réglementation de certains pays impose une validité des passeports supérieure à 6 mois suivant la date d'entrée sur le territoire. Si le passeport de l'Utilisateur est dans sa dernière année de validité, il est conseillé à l'Utilisateur de vérifier les exigences du pays de destination avant de finaliser ses projets de voyage. Le nom du passeport doit correspondre au nom indiqué sur le billet, sinon l'Utilisateur ne sera pas nécessairement en mesure de voyager et l'assurance ne pourra pas fonctionner. Si, après avoir réservé un séjour mais avant le départ, une personne parmi les voyageurs change de nom (par exemple, en raison d'un mariage), l'Utilisateur doit en informer le Service Client en appelant le 01.57.32.49.86 (+33.1.57.32.49.86 depuis l'étranger). Par ailleurs, les enfants de 15 ans ou plus doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom.

Il est conseillé aux ressortissants français de consulter le lien suivant pour plus d'information sur les exigences applicables en termes de passeports : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives>. Pour toute information concernant les visas, il est conseillé aux Utilisateurs de contacter l'ambassade du pays qu'ils envisagent de visiter. Nous vous rappelons que l'obtention d'un visa peut prendre un certain temps et il est conseillé aux Utilisateurs de prévoir suffisamment de temps pour l'obtenir. Les conditions d'obtention d'un visa peuvent changer et vous devez vous assurer d'avoir obtenu des informations à jour avant votre réservation et votre départ.

Nous n'assumons aucune responsabilité si vous vous voyez refuser l'entrée dans un avion ou dans un pays en raison de votre incapacité à présenter le passeport adéquat, visa ou tout autre document de voyage requis par toute compagnie aérienne, autorité ou pays, notamment des pays dans lesquels vous vous contentez de transiter. Cela inclut tous les arrêts effectués par l'avion, même lorsque vous ne quittez pas l'avion ou l'aéroport.

Bien que l'ensemble des voyages, notamment des voyages vers des destinations internationales, soient effectués sans incident, des voyages vers certaines destinations peuvent impliquer des risques plus élevés que d'autres. Expedia invite les passagers à consulter les interdictions de voyager, les alertes, annonces ou conseils publiés par les autorités compétentes avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. Les informations relatives aux conditions de différents pays ainsi que le niveau de risque associé au voyage dans des destinations internationales particulières peuvent être consultées à partir du site suivant :

Conseils aux voyageurs par pays (site internet de France Diplomatie) <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

En offrant des produits de voyage dans certaines destinations internationales, Expedia ne déclare ni ne garantit que le voyage dans ces zones est recommandé ou ne présente aucun risque.

Tout voyageur souhaitant entrer ou transiter par les États-Unis sous le Programme d'Exemption de Visa doit demander l'autorisation de voyager sous le système électronique d'autorisation de voyage ("Electronic System for Travel Authorization" ou ESTA). Veuillez prévoir le temps nécessaire pour effectuer votre demande d'ESTA. Il est recommandé de faire cette demande au moins 72 heures avant le départ. Pour plus d'information, veuillez consulter le site internet du département américain de la sécurité intérieure : <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>

Un certain nombre de gouvernements introduisent de nouvelles conditions pour les transporteurs aériens de fournir des informations personnelles sur l'ensemble des passagers de leur avion. Les données seront collectées soit à l'aéroport lorsque l'Utilisateur procède à son enregistrement ou lors du processus de réservation. Par conséquent, il est conseillé à l'Utilisateur de prévoir du temps supplémentaire pour effectuer son enregistrement pour son vol.

Entre la parution des informations sur le Site et la date du départ de l'Utilisateur certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Nous conseillons donc à l'Utilisateur de consulter le Site juste avant son départ.

Santé : les recommandations en termes d'inoculation de vaccins peuvent évoluer et nous vous conseillons de consulter votre médecin pour connaître les recommandations actuelles avant votre départ. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez les conditions d'entrées liées à la santé, que vous obtenez les inoculations recommandées, que vous prenez les médicaments requis et que vous suivez tout conseil médical lié à votre voyage. Des conseils médicaux à l'attention des voyageurs peuvent être consultés <http://www.pasteur.fr/fr/map>. Pour tout avis médical lié à votre séjour, veuillez contacter votre médecin.

Désinsectisation : bien que cela ne soit pas commun, une grande majorité de pays se réserve le droit de désinsectiser l'avion en cas de perception d'une menace à la santé publique, l'agriculture ou l'environnement. L'Organisation Mondiale de la Santé et l'Organisation Internationale de l'Aviation Civile ont approuvé les procédures de désinsectisation suivantes : (1) vaporiser la cabine de l'avion avec un aérosol insecticide pendant que les passagers sont à bord de l'avion et (2) traiter les surfaces intérieures de l'avion avec un insecticide résiduel lorsqu'aucun passager n'est à bord de l'avion. Pour plus d'information, veuillez consulter le site de la DGAC (Direction Générale de l'aviation civile) ici : <http://www.developpement->

[durable.gouv.fr/-Passagers-aeriens-s-informer-pour-.html](http://durable.gouv.fr/-Passagers-aeriens-s-informer-pour-.html) ou le site du Ministère de la Santé ici : <http://www.sante.gouv.fr/controle-sanitaire-dans-les-aeroports.html>

Si notamment du fait du non-respect de ces formalités administratives et sanitaires, l'Utilisateur se trouvait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, le prix payé ne pourrait en aucun cas être remboursé.

En cas de perte ou de vol d'un billet, l'Utilisateur devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et acquérir un autre billet auprès du Fournisseur de Services Tiers émetteur, seules les Conditions Spécifiques du Fournisseur de Services Tiers concerné pouvant prévoir un remboursement.

#### **2.4 Passation, modification et annulation de réservations (sous réserve des articles 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 et 3.5, le cas échéant)**

La confirmation de la réservation, qui reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) Prestation(s) réservée(es) et le prix, sera transmise à l'Utilisateur, par courrier électronique, courrier ou télécopie dans un délai maximum de 1 jour ouvré suivant la date de réservation.

Expedia n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables à l'Utilisateur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Toutes les conditions d'annulation, de rectification éventuelle des réservations et/ou de remboursement sont accessibles directement sur le Site préalablement à la réservation, et le cas échéant, mentionnées sur la confirmation de réservation.

Toute annulation ou demande de modification peut se faire par téléphone en contactant notre Service Clients au 01.57.32.37.56 (+33.1.57.32.37.56 depuis l'étranger) ou en ligne directement sur le Site. Il est précisé que l'Utilisateur ne peut en aucun cas formuler une demande de modification ou d'annulation par courrier ou email. L'ensemble de ces demandes seront traitées pour le compte des Fournisseurs de Prestations de Voyage concernés. Les Utilisateurs ont le droit d'annuler ou de modifier les Prestations et des frais d'annulation ou de modifications seront susceptibles d'être appliqués par les Fournisseurs de Services Tiers en fonction des circonstances, conformément à leurs Conditions Spécifiques (qui sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant la réservation).

En cas d'annulation totale ou partielle de la réservation par l'Utilisateur, le paiement d'une compensation peut être requis par les Fournisseurs de Services Tiers auprès de l'Utilisateur afin de couvrir le coût des préparatifs de voyage déjà mis en œuvre - veuillez consulter les Conditions Spécifiques notifiées au cours du processus de réservation pour plus d'information. Lorsque l'annulation affecte plus d'une personne sur la réservation, tout frais d'annulation applicable sera imposé respectivement pour chaque personne comprise dans la réservation. Dans certains cas, la compensation pour l'annulation à verser aux Fournisseurs de Services Tiers pourra s'élever au montant total du voyage réservé, l'Utilisateur ne percevant alors aucun remboursement à ce titre.

Toutes les demandes d'annulation seront traitées par Expedia pour le compte des Fournisseurs de Prestations de Voyage concernés. Lorsque l'Utilisateur ne se présente pas au départ de son voyage, tout remboursement éventuellement dû à l'Utilisateur sera versé conformément aux Conditions Spécifiques applicables telles que notifiées à l'Utilisateur lors du processus de réservation.

Dans le cas où vous décideriez de "payer plus tard" / payer sur place et que vous ne vous présentez pas ou annulez la réservation, votre hôtel pourra facturer un frais de non-

présentation ou d'annulation (vous serez informé du détail de tous les frais éventuels lors du processus de réservation). Dans ce cas, soit l'hôtel soit Expedia Inc. (ou ses sociétés affiliées) vous prélèveront le frais d'annulation ou de non-présentation dans la devise locale de l'hôtel.

Si l'Utilisateur souhaite annuler tout ou partie d'une réservation, des frais administratifs d'annulation seront appliqués par Expedia en addition de tous frais d'annulation imposés par le Fournisseur de Services Tiers concerné. Veuillez vous référer au tableau ci-dessous pour les frais applicables:

Service	Frais administratifs d'annulation appliqués par Expedia
Hébergement	Aucun
Transport aérien (Non applicable en cas de billet d'avion à bas coût, dit "low cost" - non remboursable)	Néant
Location de véhicule	Aucun
Forfaits touristiques (Non applicable en cas de billet d'avion à bas coût, dit "low cost" – non remboursable)	Néant
Activités sur place	Non applicable (non remboursable)

Expedia se réserve le droit d'annuler votre réservation si le paiement total de la réservation n'est pas reçu aux dates spécifiées dans le contrat.

Si après la conclusion de la réservation, l'Utilisateur souhaite modifier une réservation (changement de date de départ ou de retour, horaires, destination, hébergement) des frais peuvent être appliqués par le Fournisseur de Services Tiers concerné pouvant aller jusqu'à la valeur totale du voyage initialement réservé et l'Utilisateur sera tenu de payer le prix de sa nouvelle réservation. Nous vous invitons à vous référer aux Conditions Spécifiques qui vous ont été notifiées durant la procédure de réservation.

De plus, si l'Utilisateur souhaite modifier tout ou partie de la réservation, et si une telle modification est autorisée par le Fournisseur de Services Tiers concerné, des frais administratifs de modification seront appliqués par Expedia en addition de tous frais de modification imposés par le Fournisseur de Services Tiers concerné. Veuillez vous référer au tableau ci-dessous pour les frais applicables:

Service	Frais administratifs de modification appliqués par Expedia
Hébergement	Aucun
Transport aérien (Non applicable en cas de billet d'avion à bas coût, dit "low cost" – non remboursable)	50€ par passager
Location de véhicule	Aucun
Forfaits (Non applicable en cas de billet d'avion à bas coût, dit "low cost" – non remboursable)	Transport aérien – 50€ par passager Hébergement - Aucun
Activités sur place	Non applicable (non remboursable)

Expedia (et le Fournisseur de Services Tiers concerné) se réserve le droit d'annuler la réservation de l'Utilisateur si le paiement total de tous frais de modification qui seraient applicables à la réservation n'est pas reçu aux dates spécifiées dans le contrat.

Ainsi, le remboursement de billets d'avion ne sera accordé qu'avec l'accord préalable du Fournisseur de Prestations de Voyage concerné.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation, et que des frais de dossier pourraient être facturés par Expedia à cette occasion, conformément aux stipulations du présent article.

En cas de remboursement accordé à l'Utilisateur, les sommes préalablement versées seront re-créditées (par Expedia ou le Fournisseur de Services Tiers, le cas échéant) sur le compte correspondant à la carte bancaire utilisée lors de la réservation.

En tout état de cause, en cas d'annulation émanant de l'Utilisateur, hormis les cas de force majeure, les frais de dossier initialement perçus par Expedia ne sont pas remboursables.

En matière de transport et de forfait touristique, le retard dans le pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, non compris dans un forfait touristique, entraînant un défaut d'enregistrement n'est pas exonératoire pour l'Utilisateur des conditions financières d'annulation prévues dans les présentes Conditions Générales.

En cas d'invalidité du titre de transport aérien ou si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, l'Utilisateur peut se faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif de l'Utilisateur.

Vous pouvez demander le remboursement de certaines taxes et redevances d'aéroport collectées par les compagnies aériennes, dans les 30 jours suivant la date du vol, si le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport - contactez [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr) pour plus de détails.

Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement de l'Utilisateur qui peut être déposée en adressant un mail à l'adresse suivante: [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr).

Des frais de traitement pourront être facturés à l'Utilisateur en cas de demande effectuée par tout autre moyen, dans la limite de 20% de la somme remboursée à l'Utilisateur à ce titre. En tout état de cause, l'Utilisateur ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux Conditions Spécifiques du Fournisseur de Services Tiers concerné, dans la limite des sommes autorisées par ledit Fournisseur de Services Tiers.

## **2.5 Convocation et retrait des documents de voyage**

Les documents de voyage émis au titre d'une Prestation commandée via le Site sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'Utilisateur lors de sa réservation, selon les dispositions prévues pour chaque type de Prestations accessibles sur le Site préalablement à la réservation ou dans les Conditions Spécifiques.

Les délais indiqués lors de la réservation pour la remise des documents de voyage sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine. Ces délais ne peuvent excéder 5 jours ouvrés à compter de la réservation et de son paiement.

Si la livraison des documents de voyage était rendue impossible par une erreur de l'Utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) Fournisseur de Prestation de Voyage (s) concerné(s) ni Expedia ne sauraient être tenus pour responsables.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait qu'aucune remise des documents de voyage par courrier ne sera faite à l'étranger ou dans les DOM et les TOM. La livraison des documents de voyage par courrier ne sera possible qu'à destination de la France Métropolitaine.

## **2.6 Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part des Fournisseurs de Services Tiers ou d'Expedia dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information d'Expedia et/ou de ses Fournisseurs de Services Tiers ont force probante quant aux réservations passées par l'Utilisateur. 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.

## **2.7 Droit de rétractation**

L'Utilisateur est informé que, en application de l'article L.121-21-8° du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivant du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations réservées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers applicables.

## **Article 3. Détail des Prestations**

L'objet du présent article est de proposer un détail des conditions applicables aux Prestations fournies par les Fournisseurs de Prestations de Voyage dans un souci d'information de l'Utilisateur. Ce détail n'est pas exhaustif et ne remplace pas les Conditions Spécifiques applicables. En cas de conflit ou de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques qui font partie intégrante des Conditions Générales, les Conditions Spécifiques prévaudront. L'Utilisateur peut accéder aux Conditions Spécifiques avant de finaliser sa réservation.

Expedia met à disposition sur le Site des Prestations de voyage, en particulier des forfaits touristiques, des prestations de voyage liées, des billets d'avion, des prestations d'hébergement, la location de voiture et des Activités sur place. Expedia agit pour le compte de différents Fournisseurs de Prestations de Voyage (prestataires d'hébergement et/ou de transport).

Sauf dispositions légales contraires, ce détail des Conditions Spécifiques applicables aux prestations rendues par les Fournisseurs de Prestations de Voyage ne peut nullement être source d'engagements ou de responsabilité pour Expedia.

### **3.1 Prestations de transport aérien**

Les prestations de transport aérien sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit dans le cadre de prestations liées, soit seules.

### 3.1.1 Conditions de voyage

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les Conditions Spécifiques applicables des Fournisseurs de Services Tiers (notamment les conditions de transport et les conditions tarifaires). Les Conditions Spécifiques peuvent prévoir des restrictions sur et/ou des frais liés à l'annulation ou à la modification d'une réservation. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers fournissant des prestations de transport aérien sont disponibles avant la finalisation de votre réservation et les conditions spécifiques à chaque Fournisseur de Services Tiers peuvent être consultées ici

: <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>. Lorsque l'Utilisateur paye directement Expedia pour la réservation de billets d'avion, Expedia agit alors en qualité de mandataire du Fournisseur de Services Tiers fournissant les prestations de transport aérien. Cela signifie que l'Utilisateur conclut un contrat pour ces prestations de transport aérien avec le Fournisseur de Services Tiers. Ce dernier assume donc la responsabilité du contrat de transport aérien. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers, compagnies aériennes, peuvent être revues ici : <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>.

Les prix et frais associés à certains vols à bas coût ou "low-cost" provenant de l'extérieur de la France peuvent être dans une autre devise (ex: en livres sterling), pour lesquels nous vous fournirons une estimation en Euros. Le montant effectivement facturé par la compagnie à bas coût ou "low-cost" pourra varier légèrement en raison des taux de change variables appliqués par les différents émetteurs de cartes bancaires. De plus, il est possible que votre relevé bancaire comprenne également des frais de transaction appliqués par l'émetteur de votre carte pour le traitement de ladite transaction. Expedia n'est pas lié à ces frais supplémentaires et ne pourra pas être tenu responsable pour tout frais associés aux taux de change variables et aux frais appliqués par les émetteurs de cartes.

Pour plus d'informations sur les émissions de CO2 pour les vols au départ / France arrivant en France, s'il vous plaît voir [ici](#).

Lorsque vous recherchez des vols sur ce Site, pour certains vols, vous pouvez être redirigé vers le site web de la compagnie aérienne, Fournisseur de Services Tiers, afin de finaliser votre réservation et effectuer votre paiement. Votre contrat pour une telle réservation est conclu directement avec le Fournisseur de Services Tiers. Expedia n'est pas associée à de telles réservations et n'en est pas responsable.

### 3.1.2 Liste communautaire de l'UE

Conformément à la réglementation européenne, les détails des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté européenne est disponible à [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm).

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de respecter les consignes Fournisseurs de Prestations de Voyage et notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demie à l'avance pour les vols intérieurs. En particulier, l'Utilisateur reconnaît et accepte que :

- Expedia n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges sur aucun vol, même lorsqu'il a été réservé avec la compagnie aérienne et ne donne aucune garantie sur le fait que certains sièges soient disponibles le jour du départ ;

- Expedia n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies par le Fournisseur de Services Tiers offrant la prestation de transport aérien, ces informations étant fournies à titre indicatif et pouvant être modifiées et confirmées ;
- Il est rappelé que s'agissant du vol retour, quelque soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du Fournisseur de Services Tiers fournissant la prestation de transport aérien. S'agissant des retours "open", il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible.
- Si l'Utilisateur réserve un voyage aller-retour et n'utilise pas le vol aller, la compagnie aérienne peut, dans certaines conditions, annuler le vol de retour sans aucun remboursement. Il en sera de même lorsque le vol de retour n'a pas été pris et pour autant que le voyage n'ait pas été effectué du tout. L'Utilisateur doit utiliser ses coupons de vols dans l'ordre chronologique. Veuillez vous référer aux Conditions Spécifiques de la compagnie aérienne concernée pour plus d'information sur ce point.
- En cas de vol spécifique ou charter, le nom de la compagnie aérienne, les horaires de vol, le type d'avion, l'itinéraire et les éventuels arrêts intermédiaires sont exclusivement fournis à titre d'indication sur les vols aller-retour du voyage.
- Des frais supplémentaires peuvent être imposés par certaines compagnies aériennes au titre des repas, bagages, sélections de sièges de préférence, etc. Expedia n'est pas responsable de ces frais et les informations concernant ces frais mentionnées sur le Site sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par les compagnies aériennes à tout moment.

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de réservation sur le Site d'un voyage comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. L'Utilisateur doit respecter l'ensemble des Conditions Spécifiques applicables aux prestations de transport aérien concernant le transport de femme enceinte.

L'Utilisateur doit respecter l'ensemble des Conditions Spécifiques applicables concernant le transport d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés.

Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les Conditions Spécifiques applicables aux prestations de transport aérien.

Les enfants de 14 ans ou plus doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom.

**Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Prestations de Voyage sont disponibles avant la finalisation de la réservation et les conditions spécifiques à chaque Fournisseur de Prestation de Voyage peuvent être consultées ici**

**: <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>. Pour toute information supplémentaire sur la préparation d'un voyage par transport aérien, veuillez consulter les informations fournies par le Service Client Expedia en ligne ici : <http://support.expedia.fr/>.**

### **3.1.3 Tarifs spéciaux**

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que de nombreuses compagnies aériennes proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent de la compagnie aérienne et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs.

Si l'Utilisateur a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondants apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant qu'il confirme sa réservation.

En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les compagnies aériennes. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par la compagnie aérienne pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

### **3.1.4 Responsabilité des transporteurs aériens**

Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres Conditions Spécifiques. En matière de transport aérien, un extrait de ces conditions est remis à l'Utilisateur avec son titre de transport.

### **3.1.5 Billet électronique**

Le billet électronique est un billet non matérialisé. En cas de réservation d'un tel billet, l'Utilisateur doit se présenter au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni des documents de voyage (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir sa carte d'embarquement. L'Utilisateur doit par conséquent respecter les délais impartis pour se présenter à l'enregistrement.

### **3.1.6 Combinaison de billets simples**

Il peut arriver qu'Expedia offre à ses Utilisateurs la possibilité de réserver une combinaison de deux billets simples au lieu d'un billet aller-retour. La combinaison de deux billets simples peut offrir un choix plus vaste de billets d'avion, qui sont souvent moins onéreux et pouvant être combinés sur une même compagnie aérienne ou sur deux compagnies différentes.

Contrairement aux billets aller-retour, chaque billet simple est soumis à ses propres règles, limitations et frais. Plus précisément, si la réservation effectuée par l'Utilisateur comprend la combinaison de deux billets simples réservés auprès de deux compagnies aériennes différentes, chacun de ces billets sera acheté par l'Utilisateur en vertu d'un contrat spécifique avec le Fournisseur de Services Tiers concerné et sera soumis aux Conditions Spécifiques de chaque Fournisseur de Services Tiers concerné. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers fournissant des prestations de transport aérien sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant la finalisation de la réservation et les Conditions Spécifiques de chaque Fournisseur de Services Tiers peuvent être consultées ici

: <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>.

Si l'un de ces deux vols se trouve être modifié par la compagnie aérienne (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi l'Utilisateur à modifier son autre billet d'avion, l'Utilisateur sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées à ce billet d'avion.

### **3.1.7 Non-présentation ou d'annulation**

En cas de non-présentation ou d'annulation, vous pourriez avoir droit à un remboursement des taxes et des frais d'aéroport inclus dans le prix du billet acheté. Si vous êtes éligible à un remboursement, vous pouvez le demander en vous adressant à l'Assistance clientèle Expedia (en envoyant un e-mail à l'adresse [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr) ou en appelant le 01.57.32.37.56 (+33.1.57.32.37.56 depuis l'étranger)), qui enverra votre demande à la compagnie aérienne en votre nom.

### **3.2 Prestations d'hébergement et de séjour**

Ces Prestations sont proposées soit en prestations d'hébergement seules, soit dans le cadre d'un forfait touristique (cf. Article 3.5), soit dans le cadre de Prestations liées.

A l'exception des hébergements dont le règlement s'effectue sur place (cf. Article 3.2.8), tous les hébergements sont mis à disposition par Expedia (qu'ils soient réservés séparément ou dans le cadre d'un Forfait) conformément aux Articles 3.2, 3.5 et aux Conditions Spécifiques applicables, telles qu'affichées avant de finaliser la réservation. Les Conditions Spécifiques applicables peuvent prévoir des conditions et/ou des frais d'annulation/de modification imposée par le Fournisseur de Services Tiers concerné.

#### **3.2.1 Durée du voyage**

Le jour du départ et le jour du retour du voyage sont inclus dans la durée du séjour. La première et/ou la dernière nuit peuvent se trouver écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal.

Si l'Utilisateur ne se présente pas pour la première nuitée de sa réservation et prévoit de s'enregistrer pour les nuits suivantes dans la réservation, l'Utilisateur doit confirmer les modifications de sa réservation auprès d'Expedia au plus tard à la date initiale de l'enregistrement afin d'éviter l'annulation de l'ensemble de sa réservation. Si l'Utilisateur ne confirme pas les modifications de sa réservation auprès d'Expedia, il risque de voir l'ensemble de sa réservation annulée et les remboursements éventuels ne seront dus à l'Utilisateur qu'en conformité avec les Conditions Spécifiques applicables, ainsi que précisé lors du processus de réservation.

Tout Utilisateur qui n'annule pas ou ne modifie pas sa réservation avant la fin de la période d'annulation prévue pour l'hébergement concerné (qui peut varier en fonction de l'hébergement et est précisé au cours du processus de réservation), avant la date de son arrivée, sera soumis à des frais affichés dans les Conditions Spécifiques applicables à la réservation. Il est rappelé aux Utilisateurs que certains hébergements ne permettent pas la possibilité de modifier ou d'annuler une réservation une fois celle-ci effectuée et ces limitations sont affichées dans les Conditions Spécifiques applicables à la réservation de cet hébergement.

#### **3.2.2 Possession des chambres**

Il est rappelé que, le plus souvent, les chambres ne sont disponibles qu'à partir de 14 heures et qu'elles doivent être libérées avant 12 heures, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du 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.

### **3.2.3 Réservations de groupe**

Vous ne pouvez pas réserver plus de 8 chambres en ligne pour le même hébergement et les mêmes dates de séjour. Si nous estimons que vous avez réservé plus de 8 chambres au total en utilisant des réservations différentes, nous nous réservons le droit d'annuler vos réservations et de vous facturer des frais d'annulation s'il y a lieu. En cas de paiement d'une caution non remboursable, celle-ci pourrait ne pas vous être rendue.

Si vous souhaitez réserver 9 chambres ou plus, vous devez sélectionner "9+" dans le menu déroulant "Voyageurs"/"Chambres" qui se trouve dans la fenêtre de recherche d'hébergement et contacter les agents Expedia en remplissant le formulaire de voyage de groupe en ligne. Un de nos agents, spécialistes du voyage en groupe, examinera votre demande et vous contactera pour confirmer la réservation. Il vous sera peut-être demandé de signer un contrat et/ou de verser une caution non-remboursable.

Ces dispositions sont applicables aux réservations de groupe, que celles-ci soient effectuées indépendamment de la réservation d'un autre produit touristique, ou dans le cadre d'un forfait touristique.

### **3.2.4 Classification**

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur le Site 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.

Il peut parfois arriver que, pour des raisons techniques (par exemple, un hôtel a fait l'objet de surréservations en raison de problèmes de connectivité avec l'hôtel), de force majeure (par exemple, l'hôtel est fermé en raison d'un ouragan) ou en raison de l'action d'un tiers (par exemple, une chambre réservée est indisponible pour des raisons de maintenance au sein de l'hôtel), une réservation dans un hôtel soit annulée ou modifiée. Dans ce cas, Expedia fera tous les efforts raisonnables pour en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais et, si possible, lui offrir un hébergement alternatif dans un hôtel ayant au moins le même niveau de classification ainsi que des services équivalents.

### **3.2.5 Activités**

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Fournisseurs de Services Tiers et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, 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.

L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur.

Concernant les circuits, l'ordre de visite des sites est donné à titre indicatif et pourra éventuellement être modifié par les Fournisseurs de Services Tiers.

### **3.2.6 Repas**

Lorsque des repas sont inclus dans le forfait touristique, leur nombre dépend du nombre de nuitées. La pension complète comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend le petit déjeuner et soit le déjeuner soit le dîner selon les forfaits. La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Il est rappelé que, sauf mention contraire figurant dans le descriptif des forfaits touristiques sur le Site, les boissons ne sont pas comprises dans les repas et sont à la charge de l'Utilisateur. En l'absence d'eau potable, les dépenses d'achat de bouteilles d'eau sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Les parents sont invités à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur bébé qu'ils ne trouveront pas toujours sur place.

### **3.2.7 Taxes locales**

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que certaines taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains États (taxe touristique, taxe de séjour,...). Ces taxes locales supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'Utilisateur. Ces taxes seront collectées auprès de l'Utilisateur soit par les Fournisseurs Tiers, soit par Expedia si la réglementation applicable le lui impose.

### **3.2.8 Informations sur le paiement direct et sur le paiement lors du séjour**

Pour une prestation d'hébergement simple, réservée par l'Utilisateur en dehors d'un forfait touristique, l'Utilisateur peut choisir l'option de paiement « payez directement » ou l'option « payez plus tard / payez lors de votre séjour ».

Si l'Utilisateur choisit l'option de paiement « payez directement », la Prestation est mise à disposition de l'Utilisateur par Expedia et le montant de la réservation sera immédiatement débité par Expedia du mode de paiement choisi par l'Utilisateur, dans la devise sélectionnée.

Si l'Utilisateur choisit de payer l'option "payez plus tard / payez lors de votre séjour", les conditions dans lesquelles le paiement devra être effectué (quand et comment) seront affichées au cours du processus de réservation en ligne (y compris l'exigence ou non d'un dépôt de garantie et le calendrier de paiement associé) et le montant de la réservation devra être réglé auprès de l'établissement dans la devise du pays de cet établissement (des commissions supplémentaires sur le montant de cette transaction pourraient être prélevées par la banque ou le fournisseur du moyen de paiement de l'Utilisateur). Lorsque l'option de paiement sélectionnée pour la réservation d'un hébergement simple est l'option "payez plus tard / payez lors de votre séjour", le Fournisseur de Services Tiers met la Prestation à la disposition de l'Utilisateur directement. L'Utilisateur entre dans une relation contractuelle avec le Fournisseur de Services Tiers, qui est responsable d'accomplir la Prestation à l'égard de l'Utilisateur. Pour ces transactions, Expedia agira en qualité d'interface entre l'Utilisateur et le Fournisseur de Services Tiers (mais pas en qualité d'intermédiaire de paiement): Expedia transmettra les détails de votre réservation au Fournisseur de Services Tiers concerné et vous enverra un email de confirmation pour le compte du Fournisseur de Services Tiers. Les réservations d'hébergement nécessiteront des informations de votre carte bancaire pour sécuriser la réservation et les cartes pourront être validées ou préautorisées conformément à l'article 4.

En sus des autres taxes et frais pouvant être dus par l'Utilisateur, tels que définis dans les présentes Conditions Générales, des frais supplémentaires pourraient être appliqués en fonction du mode de paiement utilisé par l'Utilisateur. Veuillez noter que certains hébergements peuvent exiger le versement d'un acompte qui pourrait ne pas être remboursable (se reporter aux Conditions Spécifiques applicables). Le montant des taxes et le taux de change peuvent varier au cours de la période qui s'écoule entre la réservation et le séjour. Des frais de change pour le paiement en devise étrangère pourraient également être appliqués par l'émetteur de votre carte de paiement. Les coupons délivrés par Expedia ne sont donc valables que pour des réservations « payez en ligne directement ».

### **3.3 Prestations de location de véhicule**

La prestation de location de véhicule est fournie soit dans le cadre d'un Forfait par Expedia soit seule par le Fournisseurs de Prestations de Voyage concerné. Ces Prestations, réservées séparément ou dans le cadre d'un Forfait, sont régies par les Conditions Spécifiques du Fournisseurs de Services Tiers et par les dispositions de l'article 3.5 des Conditions Générales.

#### **3.3.1 Modalités de paiement**

Lors de la prise de possession du véhicule, l'Utilisateur ainsi que le conducteur principal doit impérativement se présenter avec une carte bancaire valide et à son nom.

En outre, une demande de pré-autorisation correspondant au dépôt de garantie retenu par le Fournisseur de Services Tiers est effectuée par le Fournisseur de Services Tiers auprès de la banque de l'Utilisateur. L'Utilisateur et le conducteur principal doivent donc contacter leur banque pour connaître leur plafond de dépense, sur lequel s'impute cette pré-autorisation. Pour les voitures de taille importante, il peut être demandé de disposer de deux cartes bancaires.

Si l'Utilisateur ne respecte pas les règles de la présente section, le Fournisseur de Services Tiers peut ne pas lui remettre le véhicule.

L'Utilisateur doit vérifier dans les Conditions Spécifiques applicables, les cartes bancaires qui sont acceptées par le Fournisseur de Services Tiers, certaines cartes telles que les cartes Electron n'étant pas acceptées. Les Conditions Spécifiques applicables sont accessibles avant la finalisation de votre commande au travers d'une fenêtre interactive.

#### **3.3.2 Frais supplémentaires**

Des frais supplémentaires peuvent être appliqués sur place tels que des frais pour le plein d'essence lors du retour du véhicule, pour l'ajout d'un conducteur additionnel, les frais applicables aux jeunes conducteurs et des frais liés à la livraison/collecte du véhicule. L'Utilisateur reconnaît que ni Expedia ni le Fournisseur de Services Tiers ne seront responsables de ces frais supplémentaires. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que pour les locations de véhicule effectuées en France métropolitaine, les Fournisseurs de Services Tiers prélèvent des frais supplémentaires en cas d'utilisation du véhicule en Corse.

Même lorsqu'une assurance obligatoire est comprise dans le prix de la location de voiture, un montant excédentaire peut être appliqué en cas de vol ou de dommage sur le véhicule de location. Cela peut varier en fonction du Fournisseur de Services Tiers, du pays de location et du type de voiture louée. L'achat d'une couverture additionnelle et optionnelle locale (sous les noms "super CDW" ou "super TP") supprimera/réduira l'excédent applicable. L'Utilisateur est seul responsable de sa décision de souscrire ou non à une couverture optionnelle. Expedia

et le Fournisseur de Services Tiers ne pourront être tenus responsables des frais supplémentaires en cas de dommages et/ou pour la souscription à une couverture optionnelle.

L'essence n'est en général pas comprise dans le prix de la location. Pour les locations de véhicules effectuées dans certains pays, certains Fournisseurs de Services Tiers facturent automatiquement un plein d'essence à la restitution du véhicule.

En outre, certains Fournisseurs de Services Tiers facturent des frais supplémentaires en cas d'utilisation de pneus neige. Veuillez consulter les Conditions Spécifiques applicables lors de votre réservation.

L'Utilisateur a l'obligation de restituer le véhicule dans la même agence que celle de sa prise de possession, à défaut, les Fournisseurs de Services Tiers facturent des frais supplémentaires.

Il est possible de demander à bénéficier d'équipements spécifiques, tels les sièges pour enfant, qui seront payés directement auprès du Fournisseur de Services Tiers lors de la prise de possession du véhicule (selon la disponibilité). Il est recommandé aux Utilisateurs de confirmer leur demande de siège pour enfant directement auprès du Fournisseur de Services Tiers fournissant la voiture de location.

### **3.3.3 Utilisation du véhicule en dehors du territoire français**

Les conducteurs doivent généralement avoir entre 21 et 75 ans pour louer un véhicule, bien que cela puisse varier entre les Fournisseurs de Services Tiers et entre les pays. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier ce point avec le Fournisseur de Services Tiers. Des frais supplémentaires peuvent aussi être appliqués en présence de conducteur âgé de moins de 25 ans ou de plus de 70 ans. Ces frais supplémentaires sont définis dans les Conditions Spécifiques applicables.

Tous les conducteurs doivent présenter un permis de conduire valide pour la catégorie de véhicule loué à la réception de la voiture louée. Les locations de véhicule à l'étranger peuvent être soumises à des conditions différentes en termes de permis de conduire. Un permis de conduire international est requis si le permis n'est pas rédigé en alphabet romain. De plus, des documents additionnels peuvent être demandés, tels qu'un passeport ou jusqu'à deux preuves du nom et de l'adresse du conducteur. Il est recommandé aux Utilisateurs de consulter les Conditions Spécifiques applicables pour plus de détails sur tous les critères applicables à la réservation de la voiture de location.

Il est rappelé que certains Fournisseurs de Services Tiers ne permettent pas d'utiliser le véhicule loué en dehors du pays dans lequel il a été loué.

### **3.3.4 Annulation de la réservation / jours de location non utilisés**

Sauf en cas de force majeure, si l'Utilisateur annule sa réservation moins de 6 heures avant l'heure de prise en charge du véhicule, les frais d'annulation du Fournisseur de Services Tiers correspondent à 100 % du prix de la prestation. Aucun remboursement ne sera offert pour les annulations faites moins de 6 heures avant l'heure de prise en charge ou pour toute journée de location non utilisée.

## **3.4 Services touristiques "Activités sur place"**

Ces Prestations sont proposées, soit en prestations de services touristiques seules par le Fournisseur de Prestation de Voyage concerné, soit dans le cadre d'un forfait touristique via Expedia.

La réservation de prestations "Activités sur place" est régie par présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers. Ces Services sont régis par les dispositions de l'article 3.5 des présentes Conditions Générales.

### **3.4.1 Activités**

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Fournisseurs de Services Tiers et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, 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.

L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur par Expedia.

### **3.4.2 Prix**

Les descriptifs des Prestations présentés sur le Site précisent celles qui dans les "Activités sur place", sont comprises dans le prix mentionné. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus généralement toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site.

## **3.5 Règles générales relatives à la réservation de forfaits touristiques**

Les Forfaits touristiques affichés sur le Site sont mis à disposition par Expedia.

Les Forfaits touristiques sont soumis aux termes ci-dessous ainsi qu'aux Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers qui composent le forfait touristique (e.g. la compagnie aérienne ou le fournisseur de service d'hébergement). L'Utilisateur est tenu de lire les dispositions ci-dessous et les Conditions Spécifiques applicables avant d'effectuer une réservation.

S'il existe des différences entre les dispositions de cette section et les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers incluses dans le Forfait touristique, ces dernières prévaudront.

### **3.5.1 Réservations**

La réservation de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent à toute réservation d'une Prestation sur le Site et ne s'applique aux Prestations suivantes que lorsqu'elles entrent dans le cadre d'un forfait touristique :

1° la réservation de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière et

2° la location de meublés saisonniers.

La réservation de forfaits touristiques est soumise à la condition de leur disponibilité au moment de leur réservation et les Fournisseurs de Services Tiers peuvent refuser la réservation sans autre raison.

Expedia fait ses meilleurs efforts pour garantir que les offres de Forfaits Touristiques mis en ligne sont effectivement disponibles à la réservation et informera l'Utilisateur dans l'hypothèse où un Forfait touristique sélectionné n'est finalement pas disponible à la réservation.

Un contrat est conclu entre l'Utilisateur et Expedia après le paiement du prix et réception de la confirmation de la réservation transmise par Expedia.

### **3.5.2 Prix**

Les descriptifs des Prestations présentés sur le Site précisent, pour chaque voyage, les prestations incluses dans le prix. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site.

Il est rappelé que certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains États (taxe touristique, taxe de séjour,...). Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'Utilisateur. Ces taxes seront collectées auprès de l'Utilisateur soit par les Fournisseurs Tiers, soit par Expedia si la réglementation applicable le lui impose.

Lorsque le forfait touristique comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les transferts de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa, de vaccination, et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboires...) de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site.

Dans le cas où le prix affiché sur le Site est manifestement erroné, nous vous contacterons pour vous en informer et recueillir votre accord sur le paiement du prix effectif de la prestation. Expedia se réserve le droit de refuser la réservation si l'Utilisateur refuse de payer le prix effectif si le caractère erroné du prix était manifeste au moment de la réservation.

Expedia se réserve la possibilité de facturer des frais administratifs de réservation de billets d'avion pour les formalités réalisés pour le compte de l'Utilisateur. L'utilisateur sera informé de ces éventuels frais et de leur montant avant de confirmer sa réservation.

L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'après la conclusion du contrat, le prix du contrat réservé sur le Site puisse être majoré.

Après la réservation, le prix du contrat de vente peut être majoré, si le Fournisseur de Prestation de Voyage en informe l'Utilisateur et lui transmet la justification de cette majoration au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour et pour des raisons tenant à une variation :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou 3° du taux de change en rapport avec le contrat.

Réciproquement, l'Utilisateur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage.

En cas de diminution du prix, le Fournisseur de Prestation de Voyage pourra déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû à l'Utilisateur.

En cas de majoration du prix supérieure à 8%, le Fournisseur de Prestation de Voyage informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais :

- 1° Des modifications proposées, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel l'Utilisateur doit communiquer la décision qu'il prend d'accepter l'augmentation du prix ou de la rejeter contre remboursement du prix payé pour la réservation;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse de l'Utilisateur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Si les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou de son coût, l'Utilisateur aura droit à une réduction de prix adéquate dans les termes de l'article 3.5.9.

Expedia laissera à l'Utilisateur un délai raisonnable pour lui permettre de prendre sa décision, qui sera normalement de 7 jours à partir de la notification qui lui est faite de la hausse de prix. Si l'Utilisateur ne transmet pas son choix dans ce délai, Expedia lui transmettra un nouveau rappel après lequel il sera possible à l'Utilisateur de résoudre le contrat contre remboursement.

Si vous n'acceptez pas les éventuelles autres prestations proposées par Expedia et décidez de résoudre le contrat contre remboursement vous pouvez également bénéficier de l'indemnisation de l'éventuel préjudice subi du fait de cette résolution en application de l'article 3.5.9.

Tout défaut de paiement de la part de l'Utilisateur, qu'il soit total ou partiel, entraînera la suspension de l'exécution du forfait touristique, les frais en découlant étant à la charge de l'Utilisateur, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre.

### **3.5.3 Annulation et modification par l'Utilisateur**

#### **3.5.3.1 Annulation par l'Utilisateur**

Toute demande d'annulation de voyage par l'Utilisateur doit être adressée à Expedia, qui en assure la collecte pour le compte des Fournisseurs de Services Tiers concernés, impérativement par téléphone au 01.57.32.37.56 (+33.1.57.32.37.56 depuis l'étranger) ou en ligne directement sur le Site. Il est précisé que l'Utilisateur ne peut en aucun cas formuler une demande d'annulation par courrier ou email.

L'Utilisateur peut annuler le forfait touristique à tout moment avant le début de voyage. En cas d'annulation de la réservation du forfait touristique par l'Utilisateur, Expedia et le Fournisseur de Services Tiers peuvent exiger le paiement d'une compensation afin de couvrir le coût des préparatifs de voyage déjà mis en œuvre. Par ailleurs, des frais standards d'annulation peuvent être imposés par les Fournisseurs de Services Tiers fournissant chacun des éléments compris dans le forfait, qui ont respectivement fait l'objet de l'annulation. Lorsque l'annulation affecte plus d'une personne sur la réservation, des frais d'annulation seront appliqués respectivement pour chaque personne sur la réservation. Dans certains cas,

la compensation pourra s'élever au montant total du voyage réservé, l'Utilisateur ne percevant alors aucun remboursement à ce titre. Toute annulation d'une partie de la réservation sera soumise aux Conditions Spécifiques du Fournisseur de Services Tiers, telles que notifiées au cours du processus de réservation.

Les forfaits sont soumis aux Conditions Spécifiques applicables et des frais d'annulation séparés imposés par le Fournisseur de Services Tiers peuvent s'appliquer.

L'Utilisateur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies à l'article 3.5.7, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, l'Utilisateur bénéficiera du remboursement intégral des paiements effectués au titre du contrat. Ce remboursement sera effectué dans les meilleurs délais. En revanche, aucun dédommagement supplémentaire ne sera versé par Expedia dans ces conditions en application de l'article 3.5.9.

Si l'Utilisateur ne se présente pas au départ du voyage et/ou ne parvient pas à utiliser tout ou partie des Services réservés, les remboursements seront seulement accordés à l'Utilisateur conformément aux Conditions Spécifiques applicables, telles que notifiées au cours du processus de réservation. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers fournissant les services de transport aérien sont à la disposition de l'Utilisateur avant la finalisation du processus de réservation et peuvent être consultées ici : <http://www.expedia.fr/p/support/check-in>. Les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers fournissant des services spécifiques d'hébergement sont mises à votre disposition avant la finalisation du processus de réservation.

### **3.5.3.2 Modification de la réservation par l'Utilisateur**

Toute demande de modification de voyage par l'Utilisateur doit être adressée à Expedia, qui en assure la collecte pour le compte des Fournisseurs de Services Tiers concernés, impérativement par téléphone au 01.57.32.37.56 (+33.1.57.32.37.56 depuis l'étranger) ou en ligne directement sur le Site. Il est précisé que l'Utilisateur ne peut en aucun cas formuler une demande de modification par courrier ou email.

Les Fournisseurs de Services Tiers ou Expedia n'ont pas l'obligation de faire droit à ces demandes de modification de l'Utilisateur et pourront à leur seule discrétion décider d'y faire droit. Ces demandes de modifications sont dépendantes de la disponibilité de solution de remplacement et des Conditions spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers. L'Utilisateur est informé que de possible frais pourront être imposés par les Fournisseurs de Services Tiers pour modifier les réservations conformément aux demandes de modification de l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où Expedia accepterait de faire droit à cette demande de modification, il sera fait application des frais de gestion visés à l'article 2.4 ainsi que tout autre frais imposé par le Fournisseur de Services Tiers pour accéder à la demande de modification. Ces frais peuvent être importants et ont tendance à être de plus en plus élevés que la demande de modification est formulée de façon rapprochée du départ. A titre d'exemple, les frais nécessaires à la modification d'un billet d'avion peuvent être proches de 100% du prix du billet.

### **3.5.3.3 Cession de contrat par l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut céder le contrat qu'il a signé pour la Prestation de Voyage dès lors qu'Expedia en est informée sur un support durable au moins 7 jours avant le début du voyage.

Veillez-vous référer aux Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers concernés pour obtenir plus d'information concernant les conditions dans lesquelles votre contrat peut être cédé. Cependant, Expedia peut refuser de procéder à un tel changement de voyageur si ce dernier ne remplit pas toutes les conditions requises pour le voyage.

L'Utilisateur et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances et autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Expedia informera le cédant des coûts réels de la cession.

L'Utilisateur doit informer au plus tôt Expedia de sa volonté de céder son contrat. Expedia fera ses meilleurs efforts pour faciliter le transfert du nom du titulaire des services de voyage mais il est à noter que dans le cas où un Forfait touristique inclue une prestation de transport aérien, les Conditions Spécifiques de la compagnie aérienne peuvent considérer ce changement de titulaire comme une annulation de la prestation et requérir le paiement de 100% des frais de réservation.

### **3.5.4 Annulation et modification par Expedia avant le début des prestations de voyage**

#### **3.5.4.1 Modifications par Expedia**

L'Utilisateur convient expressément que des changements mineurs sont susceptibles d'être effectués sur le contrat de voyage avant le début du voyage. Dans ce cas, Expedia en informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais.

Un changement d'horaire de vol 120 minutes avant l'horaire initial ou 240 minutes après l'horaire prévu, un changement de compagnie aérienne ou de type d'avion (si le type d'avion était précisé dans l'offre de réservation), un changement de l'aéroport de départ ou d'arrivée au profit d'un aéroport situé dans la même région, ou un changement de lieu d'hébergement pour un hébergement du même niveau de qualité ou d'une qualité supérieur constitue un changement mineur du contrat.

Dans l'hypothèse où avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Expedia, Expedia en avertira l'Utilisateur le plus rapidement possible et l'informerá de la possibilité dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée.

Dans l'hypothèse où, avant le départ, Expedia se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières de l'utilisateur qu'Expedia aurait accepté, il informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais :

- 1° Des modifications proposées par Expedia et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel l'Utilisateur doit communiquer à Expedia la décision qu'il prend d'accepter les modifications au contrat ou de le résoudre contre remboursement du prix payé par l'Utilisateur ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse de l'Utilisateur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Si les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou de son coût, l'Utilisateur aura droit à une réduction de prix adéquate.

Si l'Utilisateur n'accepte pas d'autre prestation, Expedia rembourse tous les paiements effectués par l'Utilisateur, ou en son nom, dans les meilleurs délais, sans préjudice d'un dédommagement applicable dans les conditions mentionnées à l'article 3.5.9 sauf si ces modifications d'un élément essentiel du contrat sont dues à des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables dans leur définition donnée par l'article 3.5.7 suivant dans quel cas aucune compensation ne sera due par Expedia.

#### **3.5.4.2 Annulation par Expedia avant le début des prestations de voyage**

Expedia pourrait, de façon exceptionnelle, devoir annuler le Forfait touristique et dans ce cas, il notifiera l'Utilisateur sans délai. Expedia pourra (à sa discrétion) proposer des prestations alternatives au Forfait touristique initial si cela est possible. Dans cette hypothèse l'Utilisateur sera informé de l'impact de ces modifications sur le prix des prestations réservées et si les prestations sont d'une qualité moindre, l'Utilisateur pourra bénéficier d'une réduction du prix payé dans les termes de l'article 3.5.9.

Si Expedia ne peut pas proposer de prestations alternatives ou si l'Utilisateur refuse toutes les propositions de prestation alternatives, celui-ci pourra réclamer le remboursement du prix payé ainsi que l'indemnisation de l'éventuel préjudice complémentaire qu'il pourrait subir du fait de l'annulation dans les termes de l'article 3.5.9.

Expedia pourra également résoudre le contrat et rembourser intégralement l'Utilisateur des paiements effectués, mais sans être tenu d'une indemnisation supplémentaire dans l'hypothèse où il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies à l'article 3.5.7 et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **3.5.5 Responsabilité d'Expedia Travel dans l'exécution des Forfaits touristiques**

Les services, les infrastructures ou les prestations de voyage composant les forfaits touristiques sont fournis par les Fournisseurs de services de voyage pertinents.

En tant qu'opérateur diligent, Expedia Travel est responsable de la sélection des Fournisseurs de Services Tiers et de la gestion consciencieuse de la réalisation de leurs prestations.

L'Utilisateur doit informer Expedia immédiatement de toute inexécution ou mauvaise exécution des services prévus dans le forfait touristique afin de permettre à Expedia de tenter d'y remédier avant la fin du séjour. Expedia ne sera pas tenu d'y remédier si cela est impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur aura le droit à une réduction du prix ou une indemnisation conformément à l'article 3.5.9.

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, Expedia proposera, sans supplément de prix pour l'Utilisateur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat.

Lorsque les prestations alternatives proposées par Expedia donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle qui était initialement prévue, l'Utilisateur pourra demander une réduction du Prix dans les termes de l'article 3.5.9.

L'Utilisateur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. Si l'Utilisateur refuse les propositions alternatives ou si Expedia ne peut les

fournir, l'Utilisateur a droit à une réduction du Prix et/ou à une indemnisation dans les termes de l'article 3.5.9.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et qu'Expedia ne peut y remédier dans un délai raisonnable l'Utilisateur peut soit poursuivre son voyage soit résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou une indemnisation conformément à l'article 3.5.9.

Si l'Utilisateur décide de résoudre le contrat et que le Forfait touristique comprend le transport, Expedia devra s'assurer du rapatriement de l'Utilisateur par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur qui a droit à une réduction du Prix et/ou à une indemnisation dans les termes de l'article 3.5.9.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat Expedia supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition qu'Expedia ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat.

Si des durées plus longues que celles mentionnées ci-dessus sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ou si ces règles n'autorise pas le fournisseur de transport à limiter ses obligations telles que définies ci-dessus dans le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, alors ces durées fixées par ces législations applicables s'appliquent.

**3.5.6 Conditions Spécifiques des Fournisseurs** de Services Tiers Expedia travaille en partenariat avec des Fournisseurs de Prestations de Voyage tels que des compagnies aériennes ou des services d'hébergement mais Expedia ne contrôle pas ces Fournisseurs. Les Prestations sont soumises aux Conditions spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers qui proposent les services et ces Conditions spécifiques sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant la réservation.

### **3.5.7 Force majeure et Circonstances Exceptionnelles et inévitables**

Lorsqu'il est fait référence dans ces Conditions générales d'utilisation aux termes de Circonstances Exceptionnelles et inévitables mentionnées par l'article L 211-2 du code de tourisme, cela vise une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Cela recouvre, par exemple, les épisodes de guerre ou d'autres problèmes de sécurité tels que des actes de terrorisme, des risques significatifs pour la santé humaine tels que le déclenchement d'épidémie sur le lieu de destination du l'Utilisateur, les catastrophes naturelles telles que les inondations, tremblement de terre ou les conditions climatiques qui rendent impossible la de se rendre sur le lieu de destination dans des conditions de sécurité raisonnable.

### **3.5.8 Difficultés en cours de voyage**

### **3.5.8.1 Assistance à l'Utilisateur en difficulté**

Expedia fournira l'assistance nécessaire en cas de difficulté notamment en fournissant l'information relative aux services de santé aux autorités locales ou consulaires et en fournissant une aide afin de vous permettre de communiquer à distance et de trouver des solutions alternatives à votre voyage. Expedia ne facture normalement pas son assistance mais se réserve le droit de le faire si l'assistance est rendue nécessaire du fait d'une difficulté dont l'Utilisateur est à l'origine du fait de sa négligence ou d'une faute intentionnelle.

### **3.5.8.2 Solution aux litiges sur le lieu du séjour**

Si un problème devait avoir lieu au cours de votre séjour, il est nécessaire d'informer sans délai Expedia (en utilisant les coordonnées mentionnés sur vos documents de réservation ou celles qui suivent) ainsi que le Fournisseur de Services Tiers en charge des prestations (par exemple le service d'hébergement) qui s'efforceront de résoudre le litige. Il est important que les deux entités soient informées rapidement afin de leur permettre de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la résolution du problème.

Si votre confirmation de réservation ne contient pas d'information de contact, contactez :  
tel : 01 57 32 49 86

Néanmoins, si votre réclamation ne pouvait être résolue sur place, merci de nous la faire parvenir dans les 30 jours de votre retour en nous envoyant un mail concis faisant référence aux références de réservation de la prestation en cause.

Vous pouvez aussi faire usage du service de résolution des litiges en ligne de la commission européenne accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cette plateforme offre un moyen d'enregistrer une réclamation sans préjudice des modalités de résolution.

### **3.5.9 Réduction de prix et indemnisation**

L'Utilisateur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si la non-conformité est imputable à l'Utilisateur.

Si Expedia ne peut pas remédier à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par l'Utilisateur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que l'Utilisateur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

### **3.5.10 Limitation de responsabilité**

L'Utilisateur a droit à une indemnisation de tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis sauf si la non-conformité est imputable :

- soit au voyageur,
- soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat,
- soit à des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables constituées par une situation échappant au contrôle d'Expedia et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Expedia ne sera pas responsable d'indemniser l'Utilisateur d'un Forfait touristique dans le cas où des conventions internationales limitent l'étendue ou les conditions dans lesquelles une indemnisation aurait du être versée par un Fournisseur de Services Tiers.

Dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour offert par Expedia ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à Expedia

Ces conventions internationales incluent notamment (sans que cela ne constitue une liste limitative) la Convention de Montréal applicable au transport aérien (et toute convention postérieure) la Convention d'Athènes applicable au transport maritime, la Convention de Berne applicable au transport ferroviaire (Convention relative au transport ferroviaire international du 9 mai 1980), la Convention de Genève en lien avec le transport routier et la convention de Paris applicable à la fourniture de services d'hébergement.

Expedia bénéficie pleinement de toute limitation de responsabilité prévue par ces Conventions et toute autre convention applicable aux prestations de transport composant les Forfaits touristiques. Ces conventions sont à la disposition des Utilisateurs qui pourraient en demander copie.

Les demandes d'indemnisation à l'encontre d'Expedia sont limitées ou exclues dans la mesure où les traités internationaux ou toutes autres réglementations légales qui limitent ou excluent la responsabilité s'appliquent aux contrats à fournir. La responsabilité liée au transport aérien est gouvernée par les dispositions applicables des traités internationaux et notamment, la Convention de Varsovie, Montréal et la Convention de La Haye. Ces traités limitent la responsabilité des compagnies aériennes en cas de décès ou de blessures physiques (concernant les compagnies aériennes non européennes seulement) ainsi que pour la perte ou les dommages apportés aux bagages. La responsabilité en cas de transport maritime est également gouvernée par les dispositions légales ou des traités applicables.

La responsabilité d'Expedia est également limitée dans les termes des Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers qui fournissent des prestations de transport incluses dans le Forfait touristiques de la même façon que si ces limitations s'appliquaient directement à Expedia.

Expedia ne limite pas sa responsabilité en cas de (i) perte causée par sa fraude ou allégation frauduleuse (ii) perte découlant d'un décès ou d'une blessure personnelle causée par sa négligence ou par celle d'un Fournisseur de Services Tiers fournissant une prestation en cause ou (ii) toute autre perte qui ne peut être exclue ou limitée par les lois applicables. Sauf disposition légale contraire, Expedia ne verra sa responsabilité engagée qu'en cas de pertes découlant directement de (a) sa violation de son obligation légale de diligence ou (b) résultant de sa violation des présentes Conditions Générales et cette responsabilité est toujours limitée à une somme équivalant à trois fois le coût total de la prestation de voyage réservée.

Si l'Utilisateur se voit garantir une indemnisation ou une réduction de prix par une autre partie liée à l'exécution des prestations en cause, cette indemnisation ou réduction de prix sera déduite de celle réclamée à Expedia.

Sauf dans les cas prévus par la loi, Expedia ne sera responsable d'aucun problème résultant de circonstances qui ne peuvent lui être attribuées.

Sauf disposition légale contraire, les réclamations basées sur l'exécution du voyage n'étant pas conforme aux dispositions contractuelles doivent être effectuées dans les 30 jours de la fin du voyage telle que prévue au contrat. Dans ce cas, veuillez envoyer un email à l'adresse [reclamation@support.expedia.fr](mailto:reclamation@support.expedia.fr) ou appeler le service d'Assistance Clientèle au 01 57 32 49 86.

Les réclamations devront s'effectuer par écrit, dans le seul intérêt de l'Utilisateur. La période de limitation commence à partir du jour auquel le voyage devrait s'achever, conformément aux dispositions du contrat.

### **Photos et illustrations**

Les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Utilisateur un aperçu des Prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Utilisateur la catégorie d'hébergement ou le degré de confort.

Accessibilité et personnes à mobilité réduites

Certains des Forfaits touristiques proposé par Expedia peuvent ne pas être adaptés aux personnes à mobilité réduites. Nous vous recommandons de contacter préalablement à toute réservation notre centre d'assistance afin de déterminer avec vous les prestations qui répondent le mieux à vos attentes.

### **Formalités**

L'ensemble des dispositions contenues dans la clause Formalités de l'article 2.3 ci-dessus sont applicables à la réservation de forfaits touristiques.

### **3.6 Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé à l'Utilisateur de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### **Article 4 : Conditions financières et modes de paiement**

Sauf mentions particulières contraires dans les Conditions Spécifiques, les prix des Prestations communiqués sur le Site sont mentionnés en Euros ou en monnaie locale, hors frais de port et hors taxes locales éventuelles imposées par les autorités de certains pays.

Le prix des Prestations est celui mentionné sur le Site, sauf en cas d'erreur manifeste. Les prix sont susceptibles de changer à tout moment, mais ces changements n'affecteront pas les réservations déjà acceptées sauf dans les cas mentionnés à l'article 3.5 ci-dessus. Expedia peut dans certains cas appliquer des frais de réservation pour certaines prestations aériennes demandées par l'Utilisateur. L'Utilisateur sera informé de tous les frais applicables au moment de la réservation. En dépit des meilleurs efforts d'Expedia, le prix de certaines Prestations listées sur le Site peut être erroné. **EXPEDIA SE RÉSERVE EXPRESSÉMENT LE DROIT DE CORRIGER TOUT PRIX ERRONÉ SUR SON SITE ET/OU POUR DES RÉSERVATIONS RÉALISÉES SOUS UN PRIX ERRONÉ. DANS CE CAS, ET SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ, EXPEDIA OFFRIRA A L'UTILISATEUR LA POSSIBILITÉ DE CONSERVER SA RÉSERVATION AU PRIX CORRIGÉ OU ANNULERA LA RÉSERVATION SANS AUCUNE PÉNALITÉ.** Expedia n'a aucune obligation de fournir des Prestations à un Utilisateur à un prix erroné (plus bas), et ce, même si l'Utilisateur a reçu une confirmation de sa réservation.

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Spécifiques des Fournisseurs de Services Tiers concernés, les paiements réalisés sur le Site s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Prestations commandées par l'Utilisateur, supportés par les Fournisseurs de Services Tiers. Ils incluent notamment les taxes indirectes (TVA et autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement des réservations des Utilisateurs.

Les montants payés dans le cadre des services d'hébergement prépayés ("pay online now") incluent :

- d'une part les taxes dont Expedia est personnellement redevable au titre de son activité propre (par exemple la TVA ou tout autre taxe sur le chiffre d'affaires similaire),
- d'autre part, les taxes applicables aux services d'hébergement (par exemple taxe sur le chiffre d'affaires, TVA, taxe de séjour, taxe d'hébergement, taxes indirectes et droit d'accises, etc.) qu'Expedia reverse aux Fournisseurs de Services Tiers à charge pour ces derniers de les verser aux autorités compétentes. Le montant de ces taxes est établi par les Fournisseurs de Services Tiers. Sauf disposition légale contraire, Expedia n'est à cet égard aucunement responsable des écarts pouvant survenir entre le montant des frais prélevés lors de la réalisation de la transaction sur le Site et celui reversé aux Fournisseurs de Services Tiers lequel peut varier selon le pays, les différentes régions d'un même pays, des exonérations spécifiques ou la période de votre séjour.

De plus, pour les services d'hébergement situés à New York City, les taxes sur les ventes de l'état de New York ainsi que les taxes de séjour sur les services d'hébergement de New York City sont dues à la fois sur les sommes perçues par le service d'hébergement pour la réservation de la chambre et sur les sommes prélevées au titre des produits et services d'hébergement. Pour les services d'hébergement situés dans l'état de New York, mais en dehors de New York City, les taxes sur les ventes de l'état New York sont dues à la fois sur les sommes perçues par le service d'hébergement pour la réservation de la chambre et sur les sommes perçues pour les produits et services d'hébergement. En outre, pour les services d'hébergement situés dans l'état de New York, mais en dehors de New York City, les frais correspondants aux taxes et frais sur les prestations d'hébergement sont prélevés afin de couvrir les taxes de séjour locales dues sur le prix perçu par le service d'hébergement pour la chambre. Les taxes sur les ventes de l'état de New York et les taxes de séjour de New York City dues à la fois sur le prix de la réservation de la chambre et sur les produits et services d'hébergement, ainsi que les frais prélevés correspondants aux frais et taxes sur les prestations d'hébergement, sont incluses dans la catégorie « Taxes et commissions » du Site et dans la catégorie « Taxes » sur la facture confirmant votre réservation.

Pour les réservations en pré-paiement par paiement en ligne, les certificats d'enregistrement et les numéros fiscaux dans l'état de New York et à New York City des Fournisseurs de Services Tiers figurent ci-dessous. L'état de New York et New York City ont modifié leur droit et exigent que l'Utilisateur soit informé de ces dispositions.

### **Enregistrement fiscal dans l'état New York**

Les taxes sur les ventes de l'état de New York et les taxes de séjour de New York City, le cas échéant, sont dues pour toute la durée de votre séjour. Pour les services d'hébergement réservés par prépaiement, le numéro fiscal dans l'état de New York du Fournisseur de Services Tiers pour les taxes sur les ventes est le 880392667 et son numéro fiscal à New York City pour la taxe de séjour est le 033960.

Veillez vous référer aux liens ci-dessous pour plus d'informations :

[travelscape\\_nys\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](#)

[travelscape\\_nyc\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](#)

## **Paielements**

Le règlement du prix des Prestations réservées sur le Site ou par téléphone s'effectue (i) auprès d'Expedia ou de son prestataire TPX, qui accepte ces paiements pour le compte des Fournisseurs de Services Tiers, et/ou (ii) directement auprès des Fournisseurs de Services Tiers. Le paiement peut s'effectuer auprès de plus d'une partie (ainsi qu'affiché sur le relevé bancaire de l'Utilisateur ou sur son relevé de carte de crédit), toutefois le montant total perçu ne dépassera pas le prix total des Prestations.

L'Utilisateur devra fournir le détail de sa carte de paiement et le Fournisseur de Services Tiers ou Expedia devra souvent vérifier : (i) la validité de la carte de paiement (au travers de frais d'une valeur nominale qui sera soit remboursée dans les jours suivants soit déduite du paiement final dû au Fournisseur de Services Tiers) et (ii) la disponibilité des fonds sur ladite carte de paiement (confirmée par la banque ayant fourni la carte de paiement de l'Utilisateur).

Les Fournisseurs de Services Tiers restent responsables de la facturation des services payés directement auprès d'eux. Expedia ne peut émettre de facture que pour les Prestations réservées sur le Site ou par téléphone et payées auprès d'Expedia ou de son prestataire TPX.

## **Frais de carte bancaire et de crédit**

Certaines banques ou cartes de crédit imposent des frais pour les transactions internationales. Si vous effectuez une réservation depuis un autre pays que la France avec une carte de crédit française, votre banque peut convertir le montant du paiement dans votre devise locale et vous facturer des frais de conversion. Cela signifie que le montant énoncé sur votre relevé de carte de crédit ou de compte bancaire peut être dans votre devise locale et, par conséquent, peut être d'un montant différent de celui affiché sur la page de récapitulatif de paiement pour la réservation effectuée sur le Site.

En outre, des frais de transaction étrangère peuvent être évalués si la banque qui a délivré votre carte de crédit est localisée en dehors de France. Réserver un voyage international peut être considéré comme étant une transaction internationale par la banque ou la société de carte de crédit, dès lors qu'Expedia peut faire passer votre paiement à un prestataire de voyage international. Le taux de change et les frais de transactions étrangères sont uniquement déterminés par votre banque au jour où la transaction est effectuée. Si vous avez des questions au sujet de ces frais ou du taux de change appliqué à votre réservation, veuillez contacter votre banque.

## **Options de paiement tierces**

En plus des options de paiement standard mises à disposition pour toute réservation effectuée via le Site, Expedia peut lister, entre autres, les options de "paiement échelonné" ou tout autre crédit ou financement pour une réservation. Ces options sont généralement offertes par les Fournisseurs de Services Tiers selon des modalités qui ne sont pas établies par Expedia (ou l'une de ses sociétés affiliées). Toute question ou réclamation ou litige relatifs à ces options de paiement doit donc être soumis directement au Fournisseur de Services Tiers concerné qui les a proposé. Les Conditions Spécifiques applicables à ces options de paiement sont mises à disposition avant d'effectuer une réservation.

## **Article 5. Service utilisateurs et réclamations**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-34 et suivant du Code de consommation, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage. Lorsque nos services recueillent vos coordonnées téléphoniques, vous êtes informés de votre droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Expedia est à votre disposition pour vous apporter assistance à l'égard de toute demande ou réclamation que vous pouvez adresser au sujet de votre réservation d'un Service. Dans l'éventualité où vous adresseriez une réclamation suite à un problème lié au Service fourni par un Prestataire de Service de Voyages que vous avez réservé, alors Expedia apportera son aide à vous et au Prestataire de Services de Voyage afin de tenter de résoudre le problème.

### **Service clients:**

Les demandes ou les requêtes d'informations ou les réclamations au cours d'un voyage doivent être envoyées à [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr). L'Utilisateur peut également appeler l'assistance clientèle d'Expedia du lundi au vendredi de 8 heures à 22 heures et le samedi et dimanche de 9 heures à 19 heures:

- au 01 57 32 37 56 depuis la France métropolitaine (coût d'un appel local),
- au +33 1 57 32 37 56 depuis un poste fixe à l'étranger (coût d'un appel international suivant le lieu d'appel)

### **Réservations:**

Les conseillers Expedia.fr peuvent être joints par téléphone du lundi au vendredi de 8 heures à 22 heures et le samedi et dimanche de 9 heures à 19 heures :

- au 01 57 32 49 86 prix d'un appel local depuis la France métropolitaine,
- au +33 1 57 32 49 86 depuis un poste fixe à l'étranger (coût d'un appel international suivant le lieu d'appel)

### **Service réclamations**

Les Utilisateurs sont invités à signaler tout problème rencontré au cours de leur voyage au numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail ci-dessus (ou dès que raisonnablement possible), ou au transporteur si le litige a surgi au cours du voyage aller ou retour (en cas de réservation d'un transport sec), afin que des mesures puissent être prises pour résoudre le problème et afin de limiter les dommages encourus par l'Utilisateur.

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à Expedia ou auprès du Fournisseur de Services Tiers au cours du voyage afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par l'Utilisateur. Toutefois, des exceptions seront possibles en fonction des circonstances.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance de l'Utilisateur pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Expedia ou de ses Fournisseurs de Services Tiers. Les bagages enregistrés auprès d'une compagnie aérienne sont uniquement assurés pendant la durée du transport.

Les réclamations relatives à la perte, au vol ou aux dommages aux bagages, vêtements ou effets personnels en dehors du contrôle de l'Utilisateur au cours du séjour doivent être adressées à la compagnie aérienne, à l'hôtel ou au Fournisseur Tiers concerné.

Les réclamations effectuées après un voyage doivent être envoyées par e-mail à l'adresse [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr), qui recevra les réclamations liées aux Services pour le compte des Prestataires de Services de Voyage. Afin de faciliter leur résolution, les Utilisateurs sont invités à présenter toute réclamation dans les 30 jours suivant la fin d'un voyage.

Les réclamations au format papier doivent être envoyées soit au Prestataire de Services de Voyage ayant fourni le Service à l'adresse indiquée dans ses Règles et restrictions, soit à Expedia. Les réclamations au format papier sont à envoyer à:

Expedia, Inc.

1111 Expedia Group Way West

Seattle

WA 98119

États-Unis

(avec une copie à : [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr))

Veillez noter qu'en cas de différend entre vous et Expedia, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les Articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Le médiateur de la consommation dont dépend Expedia est le médiateur tourisme et voyage (<http://www.mtv.travel/>). Après avoir saisi par écrit le service réclamation d'Expedia, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur tourisme et voyage, dans les conditions et modalités de saisine prévues sur le site internet du médiateur. Vous pouvez contacter le médiateur tourisme et voyage à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

Alternativement, vous pouvez aussi soumettre vos litiges avec Expedia à la Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges de la Commission Européenne qui est disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>

## **Article 6. Responsabilités et garanties**

Les Prestataires de Services de Voyage mettent les Services à votre disposition. La responsabilité de tout autre Prestataire de Services de Voyage à votre égard sera telle que définie dans les Règles et restrictions pertinentes applicables au Service. Celles-ci seront mises à votre disposition avant la finalisation de votre réservation.

Les Prestataires de Services de Voyage fournissent à Expedia Inc. les informations décrivant les Services qu'Expedia affiche sur son Site pour vous, tels que les détails du service de voyage, les photographies, les tarifs, les modalités du service. Sauf disposition légale

contraire, il est de la responsabilité des Prestataires de Services de Voyage de s'assurer que cette information fournie à Expedia Inc est exacte, complète et à jour.

Sauf disposition légale contraire, Expedia Inc ne sera pas responsable de toute inexactitude dans ces informations, à moins et seulement dans la mesure où Expedia Inc a directement causé ces inexactitudes, et cela comprend également toute inexactitude dans les classifications des hôtels qui sont données à titre indicatif seulement et peuvent ne pas être une classification officielle.

Sauf dispositions légales contraires, Expedia ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de Prestations que l'Utilisateur aura conclus avec un ou plusieurs Fournisseur de Prestation de Voyage(s) et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable à l'Utilisateur, ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

Les Utilisateurs ont certains droits statutaires. Les exclusions et limitations contenues dans les présentes Conditions Générales sont applicables uniquement dans la mesure permise par la loi. Rien dans les présentes Conditions Générales ne pourra être considéré comme limitant ou excluant la responsabilité d'Expedia en cas de fraude, préjudice corporel ou décès causé(e) par la négligence d'Expedia, Inc.

#### **Article 7. Protection des données personnelles**

Les informations communiquées par l'Utilisateur sur le Site permettent de traiter et exécuter ses réservations.

La Charte de confidentialité disponible sur le Site arrête l'ensemble des stipulations relatives à la protection des données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et la Charte de Confidentialité, cette dernière prévaut.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les réservations, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'Utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

Sauf opposition de la part de l'Utilisateur, Expedia peut être amenée à communiquer ces informations facultatives concernant l'Utilisateur aux sociétés de son groupe y compris hors de l'Union Européenne et particulièrement aux États-Unis. L'Utilisateur consent expressément à ce transfert.

Expedia est susceptible d'adresser à l'Utilisateur par tous moyens (électronique, papier, SMS, etc.) des informations lui permettant de mieux connaître et de mieux utiliser leurs sites respectifs, de lui faire bénéficier des offres promotionnelles diffusées sur ces sites et de lui proposer des offres de Fournisseurs de Services Tiers, dans le strict respect des dispositions de la loi "pour la confiance dans l'économie numérique" et de la loi "informatique et libertés" modifiée, sous réserve du consentement préalable ou de l'opposition de l'Utilisateur, selon les cas visés dans la Charte de confidentialité figurant sur le Site.

Par ailleurs, Expedia transmet à son assureur les informations en rapport avec la réservation de l'Utilisateur. Cette transmission permet à Expedia de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l'exercer en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique « Assistance Clientèle » du Site ou à l'adresse suivante : [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr).

#### **Article 8. Droit applicable**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

#### **Article 9. Dispositions finales**

Le fait qu'Expedia ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

#### **(Annexe 1)**

#### **Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait**

Conformément à ses obligations légales et réglementaires, préalablement à la conclusion du contrat avec l'Utilisateur, Expedia transmet à l'Utilisateur un formulaire comprenant les informations précontractuelles obligatoires et adéquates pour le contrat envisagé, ainsi qu'un résumé des droits de l'Utilisateur sur la base du modèle figurant ci-dessous :

Droits essentiels au titre de la Directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code de tourisme :

- Vous recevrez toutes les informations essentielles via le site Expedia concernant le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Expedia est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Numéro de téléphone d'urgence / coordonnées du point de contact que vous pouvez contacter : email du Service Clients : [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr) ou en appelant le 01 57 32 49 86 (disponible tous les jours de 08.00 - 22.00 heures)
- Vous pouvez transférer le forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Merci d'appeler notre service clients pour en discuter : 01 57 32 49 86
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est expressément prévu dans le contrat et ne peut en tout cas pas être modifié moins de 20 jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se

réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Vous pouvez résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, nous annulons celui-ci, vous avez le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Vous pouvez résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait 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 forfait.
- En outre, vous pouvez, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables (qui peuvent être équivalents au coût du forfait).
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées vous seront proposées, sans supplément de prix. Vous pouvez 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 forfait et que nous ne remédions pas au problème.
- Vous avez aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- Nous apporterons notre aide si vous êtes en difficulté pendant votre voyage. Merci de nous appeler au 01 57 32 49 86 pour en discuter.
- Si nous devenons insolvables, les montants versés seront remboursés. Si nous devenons insolvables après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, votre rapatriement est garanti. Expedia a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'International Passenger Protection Limited (pour le compte de Liberty Mutual Insurance Europe SE) (l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité). Vous pouvez prendre contact avec cette entité si des services vous sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Expedia aux coordonnées suivantes : Claims Office, IPP House, 22-26 Station Road West Wickham Kent, BR4 0PR UK, Tel: +31 103120666, Email: Insolvency-claims@ipplondon.co.uk.

La Directive (UE) 2015/2302 transposée en [droit national peut être trouvée à l'adresse suivante](#)

**(Annexe 2)**

### **Formulaire d'information standard pour prestation de voyage liée**

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via Expedia, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Expedia ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via Expedia lors d'une seule visite sur le site, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, Expedia dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été

exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité :

Expedia a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'International Passenger Protection Limited (pour le compte de Liberty Mutual Insurance Europe SE)

Vous pouvez prendre contact avec cette entité si des services vous sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Expedia aux coordonnées suivantes : Claims Office, IPP House, 22-26 Station Road West Wickham Kent, BR4 0PR UK, Tel: +31 103120666, Email: [Insolvency-claims@ipplondon.co.uk](mailto:Insolvency-claims@ipplondon.co.uk).

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres qu'Expedia qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité d'Expedia. Directive (UE) 2015/2302 transposée en [droit national](#)

### (Annexe 3)

#### **Formulaire d'information standard pour les services de voyage secs (hôtel, location de voiture, activités sur place, etc.)**

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

- Vous recevrez toutes les informations essentielles via le site Expedia sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

- Le Fournisseur de Services Tiers ainsi qu'Expedia sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

- Numéro de téléphone d'urgence / coordonnées du point de contact que vous pouvez contacter : email du Service Clients : [voyages@chat.expedia.fr](mailto:voyages@chat.expedia.fr) ou en appelant le 01 57 32 49 86 (disponible tous les jours de 08.00 - 22.00 heures)

- Vous pouvez transférer le service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Merci d'appeler notre service clients pour en discuter : 01 57 32 49 86

- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est expressément prévu dans le contrat et ne peut en tout cas pas être modifié moins de 20 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.

- Vous pouvez 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, nous annulons celle-ci, vous avez le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Vous pouvez 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, vous pouvez, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables (qui peuvent être équivalents au coût du voyage).
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées vous seront proposées, sans supplément de prix. Vous pouvez 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.
- Vous avez aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- Nous apporterons notre aide si vous êtes en difficulté pendant votre voyage. Merci de nous appeler au 01 57 32 49 86 pour en discuter.
- Si nous devenons insolvable, les montants versés seront remboursés. Si nous devenons insolvable après le début du voyage et si le transport est compris dans le contrat, votre rapatriement est garanti. Expedia a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'International Passenger Protection Limited (pour le compte de Liberty Mutual Insurance Europe SE) (l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité). Vous pouvez prendre contact avec cette entité si des services vous sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Expedia aux coordonnées suivantes : Claims Office, IPP House, 22-26 Station Road West Wickham Kent, BR4 0PR UK, Tel: +31 103120666, Email: Insolvency-claims@ipplondon.co.uk.

La Directive (UE) 2015/2302 transposée [en droit national peut être trouvée à l'adresse suivante](#)