

Conditions de vente – MisterFly – Veepee.fr

Mise à jour le 30 mars 2022 - Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

MisterFly est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 25, rue de Ponthieu 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 807 712 690, au registre des opérateurs de voyage sous le numéro IM 075140074 (ci-après : "Idiliz By MisterFly"). Sa garantie financière est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. MisterFly a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernés par les présentes conditions de vente les services de voyage commercialisés par MisterFly (sous l'appellation commerciale « Idiliz by MisterFly ») sur le site veepee.fr (ci-après : le "Site"). Ces conditions de vente régissent les ventes ou de séjours au sens du Code du Tourisme. La réservation de séjours auprès d'Idiliz By MisterFly entraîne l'entière adhésion et acceptation du client ou voyageur à ces conditions de vente. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et Idiliz By MisterFly, les dispositions du contrat prévaudront.

2. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et les conditions de vente ont vocation à informer les clients, avant réservation. Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Idiliz By MisterFly pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des services de voyage, à l'identité du transporteur aérien ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné. Le prix applicable est confirmé au client avant son acceptation définitive.

3. Rôle de MisterFly

Idiliz By MisterFly est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément aux dispositions du Code du Tourisme. En aucun cas, Idiliz By MisterFly ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité d'Idiliz By MisterFly ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Idiliz By MisterFly ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des services de voyage achetés sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. Idiliz By MisterFly conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité d'Idiliz By MisterFly ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Idiliz By MisterFly ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge d'Idiliz By MisterFly. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par Idiliz By MisterFly ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, conformément à l'article L.211-7 du code du tourisme.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu entre lui et Idiliz By MisterFly. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du produit, de ses dates de départ, de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux voyageurs. Conformément à l'article L.211-17.III du code du tourisme, Idiliz By MisterFly n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer Idiliz By MisterFly, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux. Lors d'un séjour réservé auprès d'Idiliz By MisterFly, le client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour.

5. Réservation

5.1 Conditions de réservation

Toute personne qui réserve un service de voyage sur le Site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec Idiliz By MisterFly agit tant pour son compte que pour celui des personnes inscrites sur sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des services de voyage dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. La disponibilité des services de voyage fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part d'Idiliz By MisterFly. Si Idiliz By MisterFly fait part au client de l'indisponibilité du service de voyage ou si Idiliz By MisterFly ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client. Les excursions ne peuvent être réservées qu'en complément d'un séjour. Il est impossible de réserver une excursion seule.

5.2 Modalités de réservation

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les services de voyage de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement au terme du parcours de réservation, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente. Une fois le paiement validé, le client est engagé vis-à-vis d'Idiliz By MisterFly ;
- Si le service de voyage commandé est disponible, Idiliz By MisterFly adressera au client un email de confirmation qui constitue le contrat formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la demande de réservation n'aura pas été prise en compte.
- Si le service de voyage réservé n'est pas disponible, Idiliz By MisterFly adressera au client un email informant que la réservation est en cours de traitement. Ce mail informatif ne vaut pas contrat. Idiliz By MisterFly s'efforcera de proposer au client une nouvelle offre se rapprochant au mieux de la réservation initiale et, si le client n'acceptait pas la nouvelle offre, Idiliz By MisterFly lui remboursera le montant préalablement versé.
- Une fois la réservation validée, Idiliz By MisterFly enverra i) les billets électroniques pour le transport aérien ii) le bon d'échange (e-voucher) avant la date de départ.
- Tous les documents de voyage des services de voyage vendus sur le Site sont émis en format électronique. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées lors de sa réservation, Idiliz By MisterFly ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à Idiliz By MisterFly.

5.3 Demandes spéciales

Le client peut adresser à Idiliz By MisterFly une demande spécifique relative à un service de voyage déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le client doit impérativement signaler à Idiliz By MisterFly tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des voyageurs par formulaire de contact disponible à partir du Site. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyage. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol. Idiliz By MisterFly et le fournisseur de voyage feront le nécessaire pour l'assistance à l'aéroport, durant le vol et sur place. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. A cet effet, selon la demande, Idiliz By MisterFly sera amené à adresser un devis nécessitant la validation écrite par le client. Idiliz By MisterFly s'engage à transmettre la demande au fournisseur de voyage, sans en garantir le résultat.

5.4 Documents de voyage

Pour l'hébergement, Idiliz By MisterFly enverra par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seuls les services de voyage mentionnés exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix. Le client doit impérativement produire à la réception de l'hôtel le e-voucher. Si la réservation comprend une excursion, Idiliz By MisterFly adressera un bon d'échange qui définira les informations principales des services de voyage.

Si la réservation concerne un séjour comprenant un transport aérien, le client recevra le billet électronique et un email de confirmation qu'il faudra présenter à l'aéroport. Le client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de

la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.

Si la réservation concerne un séjour comprenant un transport ferroviaire, Idiliz By MisterFly enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le client de la procédure à suivre.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix

Les fiches descriptives des séjours mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les règles suivantes prévalent :

- Pour les séjours (combinaison d'un service transport et d'un hébergement), le prix de base comprend le service de transport, l'hébergement et les frais de dossier. En revanche, le prix de base ne comprend pas les assurances, les frais de billetterie, les frais de service, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc.), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas etc. ainsi que tout service de voyage non expressément mentionné au descriptif de l'offre ;
- Pour les services terrestres vendus seuls, le prix de base comprend l'hébergement et les frais de dossier. En revanche, le prix de base ne comprend pas le transport, les frais de services, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, modification de la formule de restauration etc.), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service non expressément mentionné au descriptif de l'offre.

Le prix de base comprend les frais de dossier d'un montant de 25€ par personne pour les séjours France et Espace Schengen¹ et d'un montant de 50€ par personne pour les séjours hors Espace Schengen. Ces frais ne sont pas remboursables.

Il est par ailleurs précisé que, sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est souvent une chambre double occupée par une personne).

Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour - Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de douze ans lors du départ mais douze ans lors du retour.

6.2 Paiement

La réservation est effective dès lors qu'Idiliz By MisterFly a généré un numéro de dossier. Toutefois, la réservation ne sera définitive qu'après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par Idiliz By MisterFly en cas de défaut de paiement du client (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, Idiliz By MisterFly n'est pas tenue d'exécuter le service de voyage. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé. Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'un virement avant confirmation de la banque du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, Idiliz By MisterFly est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des passagers. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant resteront à la charge du client. Idiliz By MisterFly ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les clients.

6.3 Acompte

Des conditions d'acomptes sont prévues pour les forfaits. Les modalités seront communiquées lors de la réservation dans la fiche descriptive. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du séjour. Le solde est payable au plus tard trente (30) jours avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute réservation à moins de trente (30) jours de la date du départ : le paiement de la totalité du prix du séjour sera exigé lors de la réservation. En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, Idiliz By MisterFly ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des services réservés, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Le versement d'acompte n'exonère pas le client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis. Dans ce cas, Idiliz By MisterFly sera en droit de conserver une somme correspondant aux frais d'annulation prévue dans les présentes, les frais de dossier, les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. En cas d'annulation de la réservation par le client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la réservation sera de plein droit acquis à Idiliz By MisterFly et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

¹ Espace Schengen : https://fr.wikipedia.org/wiki/Espace_Schengen

6.4 Moyens de paiement

Idiliz By MisterFly propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le produit concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations seront conservées auprès de l'intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, Idiliz By MisterFly a accès à un algorithme crypté permettant de ré-utiliser la carte bancaire dans le cadre de la réservation. A ce titre, le client autorise Idiliz By MisterFly à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes. Idiliz By MisterFly attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système d'Idiliz By MisterFly. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions par carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible qu'Idiliz By MisterFly demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte.
- Paiement par virement bancaire : Idiliz By MisterFly accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par email dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour d'expiration de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, Idiliz By MisterFly peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank (Banque Casino), permet d'échelonner le paiement de la réservation (en 4 prélèvements suivant l'échéancier suivant) :
 - 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank (Banque Casino) ;
 - 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Floa Bank (Banque Casino) et publiées lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engage vis-à-vis d'Idiliz By MisterFly pour le service de voyage réservé et vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) pour honorer le paiement. Pour les dossiers éligibles et pris en charge par Floa Bank (Banque Casino) au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank (Banque Casino) du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank (Banque Casino) disponible sur le Site. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client. Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis d'Idiliz By MisterFly au titre des services de voyage réservés.

- Paiements « multiscartes » : Idiliz By MisterFly propose au client cette souplesse de paiement en permettant de régler une réservation avec plusieurs cartes bancaires (maximum 3). Cette faculté n'est possible qu'avec les cartes suivantes : carte Bleue nationale, Visa ou la Mastercard. Pour chaque carte renseignée, le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser lesdites cartes et que les cartes donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation.

- Chèque-vacances : Le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation des services de voyage dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par Idiliz By MisterFly ; les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par Idiliz By MisterFly. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :
 - 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à Idiliz By MisterFly, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : Idiliz By MisterFly - Département comptabilité client – 25, rue de Ponthieu – 75008 Paris.
 - 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances. Dans le cas où le client a utilisé le moyen de paiement en « N » fois et si cette dernière adresse à Idiliz By MisterFly des chèques-vacances, le remboursement se fera à compter du paiement intégral de la réservation, soit au terme de l'échéancier. Aucune dérogation ne sera possible.
 - 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

Les chèques vacances doivent obligatoirement être transmis à Idiliz By MisterFly par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Les chèques-vacances sont un moyen de paiement et pour des raisons de sécurité et de meilleure prise en charge. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). Idiliz By MisterFly conseille le client d'adapter l'envoi en fonction de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller un envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, Idiliz By MisterFly détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. Idiliz By MisterFly se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie.

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

- Bons d'achat COVID-19 : se référer à l'annexe 1 des présentes conditions de vente qui définissent les modalités d'utilisation.

6.5 Prix dit « dérisoire »

Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le Site est "dérisoire", Idiliz By MisterFly peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.6 Fraude, 3D Secure (Safekey pour American Express) et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, Idiliz By MisterFly vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, recredite le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

Toujours aux fins de limiter les risques de fraude, les paiements par carte bancaire, Visa, Master Card et American Express seront soumis au protocole 3D Secure (authentification forte) ou Safekey pour American Express imposant une double authentification mise en place par la banque du porteur de la carte bancaire. En cas d'échec de paiement lié au 3D Secure, il conviendra de se rapprocher de l'établissement bancaire en charge de la mise en œuvre dudit protocole.

6.7 Frais de services additionnels sur le transport

Sous réserve que le transporteur ait validé cette demande, Idiliz By MisterFly appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur, ses propres frais par service/ demande et par voyageur. Les frais appliqués par Idiliz By MisterFly viennent en complément des frais du transporteur.

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Chaise roulante	Offert
Repas et services à bord	Offert
Repas et services à bord (pour les vols « Low-cost » et les vols réguliers dont le service à bord et les repas sont payants)	10 €
Ajout de bagages additionnels	10 €
Demande de nacelle bébé	10 €
Pré-réservation de sièges	10 €
Accès Salon VIP compagnie aérienne – premier entré et premier sorti	10 €
Ajout de bagages spéciaux (équipements sportifs, instruments de musique, bagages hors format, armes...)	25 €
Transport d'animaux	25 €
Ajout de voyageurs (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.8 Frais de services additionnels et demandes particulières sur l'hôtel

Sous réserve que le fournisseur de voyage ait validé cette demande, Idiliz By MisterFly appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur aérien, ses propres frais par service/ demande et par voyageur. Les frais appliqués par Idiliz By MisterFly viennent en complément des frais du fournisseur de voyage

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Ajout de voyageurs (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.9 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation ou par lettre-chèque (adressée à la personne indiquée comme payeur lors de la réservation). Concernant le remboursement relatif à la partie aérienne réservée par le client, les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements du/des transporteur(s) aérien(s) concerné(s) ou des fournisseurs de voyage. En cas de non-utilisation du billet d'avion par le client (annulation par le client ou non-présentation à l'embarquement) et sous réserve de la politique applicable par la compagnie aérienne, certaines taxes aéroport afférentes à celui-ci sont éligibles au remboursement, sur demande du client. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursable. Tout remboursement de taxes fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. Certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes des billets d'avion partiellement utilisés. En tout état de cause, le client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné.

Pour toute réservation faite au moyen d'un bon d'achat COVID-19, si le voyageur souhaite annuler cette nouvelle réservation, tout remboursement se fera sous forme d'avoir. Se référer à l'annexe 1 des présentes conditions de vente qui définissent les modalités d'utilisation.

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

7.1. Modification à l'initiative du client

7.1.1. Procédure

Les présentes conditions sont applicables pour toutes modifications faites à l'initiative du client au titre d'une réservation (modification d'une des composantes du séjour ou d'un des voyageurs). Toute modification est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Toute demande de modification de la réservation peut se faire par téléphone auprès de Idiliz By MisterFly par email ou par le formulaire en ligne . Idiliz By MisterFly confirmera la demande de modification et les éventuels frais y afférent. Si la modification demandée est impossible, Idiliz By MisterFly en informera le client par email.

Après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant, Idiliz By MisterFly confirmera la modification. En l'absence d'un email de confirmation, la modification n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Les demandes de modification doivent impérativement parvenir dans des délais raisonnables et notamment, au minimum 24h ouvrées avant la date de départ (du lundi au vendredi de 9h à 18h). Toutes demandes de modification transmises tardivement et en dehors de ces plages horaires ne pourront faire l'objet d'un traitement de la part d'Idiliz By MisterFly et le client ne pourra pas prétendre à ce que la demande de modification ait pu être prise en compte.

Toute modification sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client doit être soumise au préalable à Idiliz By MisterFly. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site.

La modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès d'Idiliz By MisterFly. En cas de modification, les assurances, ne sont jamais remboursables. Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler ou modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit Idiliz By MisterFly des demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. Idiliz By MisterFly perd la responsabilité de la réservation.

7.1.2. Frais de modification à l'initiative du client

Les frais applicables en cas de modification sont définis comme suit :

Actions	Frais *
Modification d'un service de voyage **	40€ par voyageur et par action
Modification de dates	40€ par voyageur et par action

* Selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par Idiliz By MisterFly au cas par cas lors du traitement de la demande de modification. Les frais facturés par Idiliz By MisterFly viennent en complément des frais du fournisseur de voyage. En cas de modification, les assurances, les frais de services (incluant les frais de modification) ne sont jamais remboursables.

** Modifications de service de voyage : Les modifications relatives aux autres composantes des services de voyage (catégorie de chambres, pension etc.)

Certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions de modification strictes. Pour ces séjours, Idiliz By MisterFly appliquera des frais de modification à hauteur de 100% du montant total hors taxes aériennes pour toute modification. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

Pour une réservation complexe (ex : multi-compagnies, réservation sur-mesure avec une pluralité de parcours et de tarifs), plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront.

La modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès d'Idiliz By MisterFly.

7.2. Annulation à l'initiative du client

7.2.1. Procédure

Les présentes conditions sont applicables pour toutes annulations faites à l'initiative du client au titre d'une réservation. Toute annulation est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Toute demande d'annulation de la réservation peut se faire par téléphone, par email ou par le formulaire en ligne. Idiliz By MisterFly confirmera la demande d'annulation et les éventuels frais y afférent. La date de réception de l'annulation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, Idiliz By MisterFly adressera une confirmation d'annulation. En l'absence d'un email de confirmation par Idiliz By MisterFly, l'annulation n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Les demandes de modification doivent impérativement parvenir dans des délais raisonnables et notamment, au minimum 24h ouvrées avant la date de départ (du lundi au vendredi de 9h à 18h). Toutes demandes de modification transmises tardivement et en dehors de ces plages horaires ne pourront faire l'objet d'un traitement de la part d'Idiliz By MisterFly et le client ne pourra pas prétendre à ce que la demande de modification ait pu être prise en compte.

Idiliz By MisterFly remboursera au client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes versées déduction des frais d'annulation et des sommes non-remboursables (assurances souscrites et options réservées).

7.2.2. Frais d'annulation

En cas d'annulation, selon la date à laquelle l'annulation est faite, des frais d'annulation s'appliquent, selon la grille suivante :

Date à laquelle l'annulation est faite (en jours ouvrables)	Frais d'annulation : Séjour sans transport	Frais d'annulation : Séjour avec transport
A plus de 15 jours avant le départ	20€ par personne	20€ par personne + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur
Entre 14 et 8 jours avant le départ	50% du montant du séjour	50% de la partie hébergement + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur

Entre 7 et 3 jours avant le départ	75% du montant du séjour	75% de la partie hébergement + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur
A moins de 2 jours avant le départ	100% du montant du séjour	100% du montant du séjour

A noter que les frais de dossier, les assurances, les frais de services ainsi que les frais de modification ne sont jamais remboursables. Ces frais viennent en complément des frais d'annulation tels que détaillés ci-dessus.

Précisés dans le descriptif de l'offre et par exception aux conditions ci-dessus, certains séjours sont construits à partir des services de voyage répondant à des conditions d'annulation flexibles. Pour ces séjours, Idiliz By MisterFly remboursera 100% du montant du dossier (hors assurance, frais de services et frais de dossier) pour l'annulation intervenant 7 jours avant le départ. A contrario, certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions d'annulation strictes. Pour ces séjours, Idiliz By MisterFly appliquera des frais d'annulation à hauteur de 100% du montant total hors taxes aériennes pour toute annulation. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

L'annulation de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de Idiliz By MisterFly.

7.2.3. Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ sans frais d'annulation dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs au jour de l'annulation.

8. Modification et annulation du contrat du fait d'Idiliz By MisterFly avant le départ

8.1. Modification du fait d'Idiliz By MisterFly avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Idiliz By MisterFly au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Idiliz By MisterFly à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Idiliz By MisterFly avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée ou le voyage de substitution, soit résilier le contrat sans frais. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résolution) dans un délai maximal de 48 heures à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. A contrario, Idiliz By MisterFly est en droit d'apporter des modifications « mineures » car portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, Idiliz By MisterFly informera le client et ce dernier ne sera pas en droit de résilier le contrat sur ce fondement.

8.2. Annulation du fait d'Idiliz By MisterFly avant le départ

Idiliz By MisterFly peut annuler le contrat avant départ et rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si Idiliz By MisterFly est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si Idiliz By MisterFly décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, Idiliz By MisterFly remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, Idiliz By MisterFly procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

9. Cession de contrat

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance et produits spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet et ii) d'en informer Idiliz By MisterFly par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50 € par personne dus à Idiliz By MisterFly ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par Idiliz By MisterFly en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

10. Transport aérien

Lorsque le séjour comprend un transport aérien, les conditions suivantes s'appliquent.

10.1. Conditions du transport

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter les consignes du transporteur aérien, 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. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. Idiliz By MisterFly ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un voyageur se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite fixée par le transporteur.

En particulier, le voyageur reconnaît et accepte que i) Idiliz By MisterFly n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ et ii) Idiliz By MisterFly n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou Idiliz By MisterFly se réservent le droit d'annuler les autres services de voyage ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou tout service de voyage non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train.

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation.

Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.

10.2. Correspondance

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

10.3. Aéroport

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du client, Idiliz By MisterFly n'est pas responsable de ces frais.

10.4. Femmes Enceintes

Les transporteurs aériens 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. Le client doit respecter l'ensemble des conditions du transporteur aérien concernant le transport de femme enceinte.

10.5. Bébés et enfants mineurs

Le client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et des 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 spécialement pour eux. Cette règle 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 transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver 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 du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, Idiliz By MisterFly invite le client à se renseigner, soit auprès du service client d'Idiliz By MisterFly soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

10.6. Tarifs spéciaux

Certains transporteurs aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du transporteur aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le client a bénéficié d'une réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la 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 transporteurs aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le transporteur aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

10.7. Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le client à modifier les autres billets d'avion, le client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées aux autres billets d'avion.

10.8. Bagages

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, Idiliz By MisterFly ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

a) Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute)

Chaque transporteur aérien a sa propre politique commerciale en matière de transport des bagages à main et en cabine. De manière générale, le transporteur aérien admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ces indications peuvent varier selon le transporteur et le type d'appareil. Certaines compagnies conditionnent le transport des bagages à main et en cabine à un nombre limité et au paiement du bagage en soute. Il est rappelé que le bagage en cabine reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

b) Bagage en soute

Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de bagage en soute (franchise, nombre poids, etc.). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément auprès du transporteur aérien, directement à l'aéroport. Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par le même transporteur aérien.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser au transporteur aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

10.9. Vol direct & Escale

Les vols directs (vol pour lequel il n'y a pas de changement d'appareil) peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que Idiliz By MisterFly en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.

10.10. Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au client qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation par le transporteur aérien.

10.11. Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, Idiliz By MisterFly ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client

(présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

10.12. Transport des animaux

Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable du transporteur aérien, etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le client doit impérativement se renseigner directement auprès du transporteur aérien. Le transport des animaux peut être payant ; généralement, le paiement se fera au comptoir du transporteur aérien au jour de l'enregistrement. Pour connaître le coût de ce service, le client doit (i) s'informer directement auprès du transporteur aérien et (ii) informer Idiliz By MisterFly du poids et des dimensions du bagage permettant le transport de l'animal.

10.13. Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol réservé. Idiliz By MisterFly informera le client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Idiliz By MisterFly, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le site de la Commission Européenne : https://ec.europa.eu/commission/index_fr.

10.14. Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le client doit formuler une demande auprès d'Idiliz By MisterFly pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion électronique par email.

10.15. Confirmation du vol retour

Certains transporteurs demandent à ce que le vol retour soit confirmé par le voyageur, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien.

10.16. Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le client doit impérativement contacter Idiliz By MisterFly et le transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le client est tenu d'informer par tout écrit Idiliz By MisterFly de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. Idiliz By MisterFly ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

10.17. Pré et post acheminement

Si le client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, Idiliz By MisterFly voit sa responsabilité totalement écartée. Idiliz By MisterFly conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

10.18. Spécificités de certains transporteurs aériens

Il est communément admis que certains transporteurs aériens offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces transporteurs aériens utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certains transporteurs aériens ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

10.19. Dispositions diverses

Le transporteur aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

11. **Transport ferroviaire**

Lorsque le séjour comprend un transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord d'Idiliz By MisterFly. Toute modification du fait du client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. Idiliz By MisterFly ne pourra être tenue

pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du fournisseur de voyage en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyage est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyage en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités varient d'un fournisseur de voyage à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

12. Séjour hôtelier

12.1. Durée du Séjour

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le voucher. Les prix sont calculés par rapport à la durée du séjour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

12.2. Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de quatre personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de cinq personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Idiliz By MisterFly ne peut garantir la situation de la chambre. Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes. Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

12.3. Classification des hôtels

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil éditées par les ministères de tourisme locaux, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

12.4. Repas

Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Tous les services (boissons etc.) qui ne sont pas précisés dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales.
---------------	--

Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le client auprès de l'hôtelier.

12.5. Activités

Bien qu'Idiliz By MisterFly s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, Idiliz By MisterFly ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités 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.

12.6. Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par Idiliz By MisterFly, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

12.7. Transferts

Le type de transfert, inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

12.8. Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyage ou Idiliz By MisterFly peut être amené, pour des raisons multiples et légitimes (changement du vol du fait du transporteur aérien, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable.

12.9. Photos et illustrations

Idiliz By MisterFly s'efforce de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

12.10. Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient au client, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, Idiliz By MisterFly ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

12.11. Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. Idiliz By MisterFly n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

13. Responsabilité et Force Majeure

Idiliz By MisterFly fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement stockées et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de votre réservation. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. Idiliz By MisterFly ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client.

14. Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyage s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

Pour s'informer sur les formalités sanitaires (y compris des vaccins exigés) :

- www.pasteur.fr: pour connaître les vaccins obligatoires, se rendre sur la rubrique « Préparer mon voyage »
- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/risques/risques-sanitaires/>
- *Ne pouvant pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs, il revient au client de se renseigner sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie et de consulter son médecin avant votre départ, il sera le plus apte à composer une trousse à pharmacie adaptée à la destination et à la durée du séjour.*

Pour s'informer sur les formalités de police, de douane :

- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>
- <http://douane.gouv.fr/articles/c666-formalites-generales>

Pour s'informer sur les formalités administratives au titre des autorisations et visas :

- <https://www.diplomatie.gouv.fr>
- www.cibtvisas.com propose des services de visa en ligne mais aussi des informations sur les modalités de franchissement de frontières (formalités et frais).

Pour les autres ressortissants, Idiliz By MisterFly attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Alors qu'Idiliz s'efforce d'informer le voyageur, ressortissant français, au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur (et les personnes figurant sur son dossier le sont également) de vérifier jusqu'au jour de son départ des formalités applicables et de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents d'identités, visas et ses documents de voyage.

Le voyageur, non ressortissant français, a l'obligation de s'informer auprès de son ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Idiliz By Misterfly décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, Idiliz By MisterFly recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

Certains pays soumettent l'entrée sur leur territoire à la production d'un visa. Cette exigence vaut également pour les pays d'escales ou de transits. Pour connaître les formalités relatives au visa par pays et par nationalité, Idiliz By MisterFly invite le client à consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr (pour les ressortissants français) et www.cibtvisas.com (pour tous ressortissants). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Idiliz By MisterFly attire l'attention du client que les autorités exigent un passeport ayant au moins deux pages vierges.

Dans tous les cas les passeports et CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, carte d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) et un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination/transit. Un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site Internet www.service-public.fr.

La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, Idiliz By MisterFly encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger

Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Idiliz By MisterFly ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. Idiliz By MisterFly ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

15. Assurance Voyage

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation, les incidents bagages et l'assistance rapatriement n'est comprise dans les offres de voyage. Toutefois, le client peut souscrire à une assurance optionnelle dont les conditions contractuelles sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du dossier par le client, la prime d'assurance payée par le client n'est pas remboursable. Aussi, il est précisé que les assurances ne sont pas cessibles. Si le client est en mesure de justifier qu'il bénéficie d'une garantie souscrite antérieurement et qui couvrirait les risques couverts par l'assurance voyage souscrite sur le Site, le client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation au titre de la souscription à l'assurance voyage. Les modalités de la rétractation sont définies dans le contrat d'assurance.

16. Programme de fidélité

Lors de la réservation d'un service de voyage, le client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du fournisseur de voyage dont le client est membre. Chacun de ces programmes de fidélité est soumis aux conditions générales propres à chaque fournisseur de voyage. Ces conditions peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter le fournisseur de voyage dont dépend le programme de fidélité. Les fournisseurs de voyage ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, le client est invité à contacter directement le fournisseur de voyage.

17. Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant. Les clients peuvent exercer leur droit d'accès auprès de Idiliz By MisterFly – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 Paris. Idiliz By MisterFly informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

18. Droit de Rétractation

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de la réservation d'un service de voyage tels que proposés sur le Site. En conséquence, les produits réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyage.

12 Assistance à destination

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

13 Réclamations

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

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

19. Preuve

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

20. Modifications des conditions de vente

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

21. Droit applicable et attribution de compétence

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

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

Article R. 211-3-1

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

Article R. 211-4

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

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

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

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

Article R. 211-5

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

Article R. 211-6

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

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

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

Article R. 211-7

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

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

Article R. 211-8

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

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

Article R. 211-9

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

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

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

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

Article R. 211-10

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

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

Article R. 211-11

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

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

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

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRAT DE VOYAGE A FORFAIT

PARTIE B

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. MISTERFLY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, MISTERFLY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

DROITS ESSENTIELS PREVUS PAR LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSEE DANS LE CODE DU TOURISME :

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

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du 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.

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début 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, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

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

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

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. MISTERFLY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME - APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France, tel. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MISTERFLY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national:
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpl_gfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

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

PARTIE D

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

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

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

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

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

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

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

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

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

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

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. MISTERFLY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME - APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France, tel. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MISTERFLY.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>

PROJET