

CONDITIONS DE VENTE VOLS

Mises à jour du 24 octobre 2023

	MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN S.A.S au capital de 100.000,00 € 17 rue Sainte barbe – Butte des carmes – 13002 Marseille RCS Marseille 834 312 068 APE 633Z - Immatriculation n°IM013180005 GIE ATOUT Garantie financière : APST - IATA : 20257974	
--	---	--

PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la SAS Massilia Voyages Océan Indien Société par Actions Simplifiée au capital de 100.000€. Massilia Voyages Océan Indien est titulaire de l'immatriculation n°IM013180005 délivrée par ATOUT France (79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris), de l'agrément IATA n°20257974, de l'assurance responsabilité civile professionnelle HISCOX N°HARCP0088265 et de la garantie financière APS.

Massilia Voyages est également adhérent à l'organisme Les Entreprises du Voyages.

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

Tout client de la société Massilia Voyages Océan Indien reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE VOLS SECS

1. OFFRE PRESENTEE SUR LE SITE INTERNET ET L'APPLICATION MOBILE MASSILIA VOYAGES

Les offres de vente de voyages proposées en présentiel et sur le site Internet et/ou l'application mobile, régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier à tout moment.

En effet, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et les compagnies aériennes.

Aussi, nous nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous prenons connaissance d'une information les concernant.

Les demandes de réservations effectuées sur le site sont soumises à des validations par les personnels de Massilia Voyages Océan Indien, destinées à prévenir les tentatives de fraudes. A cet effet, nous vous rappelons que les demandes de réservations effectuées après 17h, peuvent ne pas faire l'objet d'une émission des billets le jour même. Veuillez noter que la disponibilité des vols et des tarifs peut avoir évolué lors de la validation par nos services, auquel cas Massilia Voyages Océan Indien se réserve le droit d'annuler votre réservation et s'engage à ce qu'aucun paiement ne soit prélevé. Par ailleurs, vous serez alors contacté par un de nos agents qui s'efforcera de vous proposer des solutions alternatives.

Lorsque vous avez complété et validé votre demande, un récapitulatif de dossier incluant le montant des taxes vous est proposé par voie électronique.

Toutes les photos ou images présentes sur le site de Massilia Voyages Océan Indien sont non-contractuelles et sont à considérer comme libre illustration non-exhaustive, et non comme une représentation descriptive des produits. En tant que telles, elles ne peuvent engager la responsabilité de Massilia Voyages Océan Indien.

Massilia Voyages Océan Indien est susceptible d'adresser aux clients des offres commerciales par sms.

2. PRIX

2.1 GENERALITES

La société Massilia Voyages Océan Indien propose des prestations à des prix négociés, et publics. Les descriptifs des offres présentées sur nos catalogues électroniques précisent les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA et taxes d'aéroport incluses. Ils peuvent selon les pages du site faire l'objet d'un double affichage hors taxes d'aéroport / taxes d'aéroport incluses.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- les frais de livraison des titres de transport
- les assurances
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement
- les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport
- les excédents de bagage
- les parkings aéroport
- les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

2.2 REVISION DES PRIX

Sans la mention indiqué sur le contrat de réservation – « Tarif Garanti », voir ci-dessous les conditions ci-après

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la demande en fonction des places disponibles. Ils sont susceptibles de modification sans préavis.

En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix des prestations à compter de leur date d'application, y compris pour les clients ayant déjà réservé les prestations correspondantes. D'une manière générale, les montants des taxes sont susceptibles d'être ajustés par le transporteur, et répercutés par Massilia Voyages Océan Indien au client, jusqu'à la date d'émission des titres de transport.

Dans cette hypothèse de variation de prix, les clients seront avisés par email ou par téléphone et une facture complémentaire leur sera adressée.

Dans le cas d'un billet à émission tardive, toute hausse de tarif, taxes, carburant intervenant entre la date du solde et celle de l'émission pourra être intégralement répercutée.

Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre achat, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en dollars US ou en euros.

2.3 CONDITIONS DE RESERVATION

- séjour minimum pour les vols secs : selon le transporteur, certains tarifs imposent une durée de séjour minimum sur place.

Les prix affichés sont ceux de nos classes de réservation promotionnelles, ils sont sujets à modification sans préavis. En cas de non disponibilité de ces classes au moment du traitement de votre demande, nous vous proposerons d'autres tarifs que nous avons négociés avec nos partenaires.

3. CONFIRMATION DES DEMANDES FAITES EN LIGNE

3.1 Les demandes de réservation via l'agence :

Le récapitulatif de votre demande effectuée en ligne ou directement à l'agence vous est adressé par Massilia Voyages Océan Indien sous forme de contrat de vente. Le tarif vous est garanti sous réserve que la demande de réservation soit effectuée au plus tard la veille avant 17h de la date d'expiration de votre devis précédemment envoyé. Si la demande de réservation intervient au delà de la date limite indiquée sur le devis, la réservation est traitée si le tarif est identique ou un devis au nouveau tarif vous est adressé si le tarif est supérieur.

En aucun cas le tarif indiqué sur le devis n'est contractuel si une erreur est constatée sur ce dernier (erreur sur la catégorie des passager – enfant – jeune – sénior,...) y compris si l'erreur provient de l'agence. Le devis n'est contractuel que s'il correspond en tout point à la configuration de la demande et dans la limite de la validité indiqué sur le formulaire

3.21 Les demandes de réservation via l'application mobile ou les ventes directes sur le site internet www.massilivoyages.fr.

La réservation, le règlement et l'émission du billet sont immédiates sur ces canaux de distribution, le tarif indiqué est donc garanti de fait.

Il vous appartient dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation de demande, notamment en vérifiant que votre installation informatique et votre système de messagerie vous permettent de recevoir ce courrier.

Il vous appartient également de vérifier impérativement **le jour même de la réception de votre confirmation** (pendant les horaires d'ouverture de l'agence, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 et le samedi de 10h à 12h00) **les caractéristiques du voyage et les informations passagers**. Nous vous rappelons qu'une erreur sur ces informations (ex. erreur de nom) peut entraîner l'impossibilité d'utiliser le ou les titres de transport, ainsi qu'un surcoût pouvant atteindre le montant total des billets d'avion en cas de réémission de ces titres. Vous êtes responsable de la validité des informations que vous avez communiquées à nos services en agence et/ou en ligne et des frais qui pourraient résulter de cette erreur.

4. RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS

Certaines compagnies aériennes permettent la réservation ferme de services additionnels (bagages supplémentaires, bagages spéciaux, placement dans l'avion, animaux de compagnies, repas spéciaux...).

Ces services doivent être demandés au moment de la réservation. Ils seront facturés par Massilia Voyages Océan Indien pour que vous n'ayez rien à payer à l'aéroport.

Massilia Voyages Océan Indien garantit la bonne transmission de ces informations aux compagnies aériennes.

Il peut arriver dans certains cas, indépendamment de notre volonté, (changement de vol, changement de plan de cabine) que la compagnie aérienne ne soit pas en mesure d'assurer la prestation. Dans ce cas, Massilia Voyages Océan Indien remboursera au client la prestation non réalisée.

Dans ce cas, le client ne pourra prétendre, auprès de Massilia Voyages Océan Indien à aucun dédommagement.

5. PAIEMENT DE VOS BILLETS

5.1 MODE DE PAIEMENT

Pour les réservations effectuées directement sur le site de vente directe en ligne ou sur l'application MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN, seul le paiement en ligne par 3D Secure est proposé.

Pour les réservations effectuées par les autres canaux de distribution proposés, voir ci dessous

- En espèces : en euros uniquement, directement à nos bureaux au 17 rue Sainte Barbe – Butte des carmes – 13002 Marseille pour un montant maximum de 1000 € par passager réservé.
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de «Massilia Voyages Océan Indien», déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal. Les chèques doivent parvenir dans le même délai que celui précisé aux conditions de paiement (voir ci-après). Les chèques ne sont pas acceptés à moins de 35 jours du départ.
- Par carte bancaire : vous pouvez nous transmettre vos coordonnées bancaires lors de votre demande, en toute sécurité et en toute confidentialité par téléphone auprès de l'un de nos agents.
- Par carte bancaire en ligne : vous pouvez régler vos billets ou acomptes directement sur le site www.massiliavoyages.fr, un système de paiement en ligne est disponible. Le mode de sécurisation 3DS est obligatoire dans ce cas (réception du code par SMS afin de valider votre paiement)
- Par Virement Bancaire : Le RIB de l'agence est envoyé par mail avec le contrat de réservation ou sur simple demande par mail ou auprès de nos opérateurs
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité, en respectant la procédure décrite ci-après:

Après confirmation de votre réservation, envoi par courrier recommandé avec accusé de réception ou dépôt de vos chèques vacances à nos bureaux, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), jusqu'à 20 jours avant la date de départ. Note : En cas d'annulation de votre dossier, les chèques vacances ne sont pas remboursables, ils resteront disponibles auprès de l'agence la forme d'un Avoir d'une validité de 5 ans à la date de l'annulation. Le montant de l'Avoir s'entant de la valeur des chèques vacances déduit des frais de traitement ANCV (3% en date du 13 avril 2021), des frais d'annulation et autres frais ou pénalités qui auront au préalable de l'annulation été communiqué au client. Les chèques vacances sont utilisables uniquement pour des voyages à destination de la France et de l'Union Européenne.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, il appartient au client de s'assurer que les montants ont bien été débités et qu'il a bien reçu la ou les factures correspondant à la prestation fournie par Massilia Voyages Océan Indien. Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées :

- la carte bleue nationale
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron,
- la carte EuroCard/MasterCard.
- American Express (uniquement pour les ventes directes en ligne).

5.2 CONDITIONS DE PAIEMENT

Paiement intégral à la réservation

Tous nos billets d'avion sont payables au comptant le jour de la réservation.

Paiements à tempérament

Les clients qui désirent payer en plusieurs fois sont invités à nous consulter afin de valider que l'offre retenue est compatible avec cette facilité. Un acompte vous sera alors demandé pour confirmer la réservation. Par défaut, le solde doit être réglé impérativement 10 jours avant le départ sauf mention d'un échéancier de paiement plus souple ou plus contraignant dans votre contrat de réservation.

En cas de non-respect de cet échéancier de paiement, le client encourt le risque de devoir payer un supplément, de se voir décaler ses dates, voire de perdre les places réservées et la totalité des sommes versées.

A défaut de parfait paiement, Massilia Voyages Océan Indien est en droit de considérer que le client a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, Massilia Voyages Océan Indien n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, le client demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

Le non-respect par le client des conditions de paiement sera considéré par Massilia Voyages Océan Indien comme une annulation demandée par le client. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du client.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes par cartes bancaires, le Cercle des Vacances se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander à l'utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

IMPORTANT : lorsque l'étalement du paiement est accepté par Massilia Voyages Océan Indien et sauf indication contraire stipulé sur le contrat de réservation, tant que le solde correspondant au total du dossier n'a pas été versé, le client est redevable de toute augmentation de tarif et/ou de taxes appliquée par la compagnie entre le jour de la réservation et le jour du départ. Les compagnies peuvent en effet être amenées à modifier durant cette période leurs conditions tarifaires, indépendamment de notre volonté.

Pour tout paiement par carte bancaire sur notre site sécurisé, le solde devra être réglé avant 17h00, avant la date de solde indiquée sur votre et itinéraire.

5.3 Paiement en 3 ou 4 fois par la banque Floa Banque

Le client peut, dans certains cas, effectuer son paiement en 3 ou 4 fois dans les conditions précisées ci-dessous. Ce mode de paiement peut être utilisé pour les paiements de vols secs.



Conditions en vigueur au 01/10/2023

CONDITIONS GENERALES DU « PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS »

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions des offres de paiement proposées par FLOA, Société Anonyme au capital de 72 297 200 €, dûment agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR ») en qualité d'établissement de crédit sous le code banque 14628 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7, 71 rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux, n° ADEME FR200182_03KLJL, permettant aux clients des sites marchands et des applications mobiles (ci-après le(s) « Site(s) ») et les clients des points de ventes physiques (ci-après les « Points de vente physiques »), partenaires de FLOA, de payer leurs achats en plusieurs fois avec leur carte bancaire.

Conformément à l'article L.312-4 du Code de la consommation, le paiement en 4X est une opération de crédit qui n'est pas soumise aux dispositions des articles L.312-1 à L.312-94 du Code de la consommation en raison du délai de son remboursement ne dépassant pas trois mois et des frais négligeables qui sont perçus au titre des présentes.

ARTICLE 1. Conditions tenant à l'emprunteur

L'offre de paiement en plusieurs fois est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures), résidant en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard utilisée pour le paiement d'une commande réalisée sur un Site ou d'un achat d'un produit et/ou service dans un Point de vente physique. La durée de validité de la carte bancaire utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du « paiement en plusieurs fois ».

L'offre de paiement en plusieurs fois est exclusivement accessible aux clients sélectionnés par FLOA et/ou ses partenaires.

Les cartes bancaires à autorisation systématique, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées (liste non exhaustive).

ARTICLE 2. Conclusion et formation du contrat de « paiement en plusieurs fois »

Après avoir confirmé le panier constitué sur le Site ou au moment de son passage en caisse dans le Point de vente physique, le client est redirigé sur une page « Choix du mode de paiement ».

Afin de bénéficier du « paiement en plusieurs fois » par carte bancaire de la commande, le client choisira les modalités de paiement souhaitées.

En fonction des Sites ou des Points de vente physiques, différentes modalités s'offrent au client. Les différentes offres proposées par le Site ou le Point de vente physique sont uniquement celles disponibles sur la page « Choix du mode de paiement ».

En tout état de cause, la durée maximale entre le remboursement de la première et de la dernière échéance est de trois mois.

Détail des frais pour l'offre « paiement en 1X différé sans frais »

Commande/Achat à payer jusqu'à 30 jours suivant le jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA.

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur	TAEG
5 à 1.000 €	0%	0%	0%

Détail des frais pour l'offre « paiement en 1X différé »

Commande/Achat à payer jusqu'à 30 jours suivant le jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA.

Montant de la commande	Nombre de jours de différé	Frais négligeables	Taux débiteur maximum	TAEГ Maximum
5 à 3.000 €	1	0,05%	18,25%	20,02%
5 à 3.000 €	2	0,10%	18,25%	20,01%
5 à 3.000 €	3	0,15%	18,24%	20,01%
5 à 3.000 €	4	0,20%	18,24%	20,00%
5 à 3.000 €	5	0,25%	18,23%	19,99%
5 à 3.000 €	6	0,30%	18,23%	19,99%
5 à 3.000 €	7	0,35%	18,22%	19,98%
5 à 3.000 €	8	0,40%	18,22%	19,98%
5 à 3.000 €	9	0,45%	18,21%	19,97%
5 à 3.000 €	10	0,50%	18,21%	19,97%
5 à 3.000 €	11	0,55%	18,20%	19,96%
5 à 3.000 €	12	0,60%	18,20%	19,96%
5 à 3.000 €	13	0,65%	18,20%	19,95%
5 à 3.000 €	14	0,70%	18,19%	19,95%
5 à 3.000 €	15	0,75%	18,19%	19,94%
5 à 3.000 €	16	0,80%	18,18%	19,93%
5 à 3.000 €	17	0,85%	18,18%	19,93%
5 à 3.000 €	18	0,90%	18,17%	19,92%
5 à 3.000 €	19	0,95%	18,17%	19,92%
5 à 3.000 €	20	1,00%	18,16%	19,91%
5 à 3.000 €	21	1,05%	18,16%	19,91%
5 à 3.000 €	22	1,10%	18,15%	19,90%
5 à 3.000 €	23	1,15%	18,15%	19,90%
5 à 3.000 €	24	1,20%	18,15%	19,89%
5 à 3.000 €	25	1,25%	18,14%	19,89%
5 à 3.000 €	26	1,30%	18,14%	19,88%
5 à 3.000 €	27	1,35%	18,13%	19,87%
5 à 3.000 €	28	1,40%	18,13%	19,87%
5 à 3.000 €	29	1,45%	18,12%	19,86%

5 à 3.000 €	30	1,50%	18,12%	19,86%
-------------	----	-------	--------	--------

Détail des frais pour les offres de « paiement en 3 X »

L'échéancier de remboursement du client pour le « paiement en 3X » débutera au jour de la confirmation de la commande du client par le partenaire de FLOA (ci-après « J ») et s'étalera comme suit :

- R1 = 1ère échéance à J
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.

Pour l'offre « paiement en 3 X différé » l'échéancier sera le suivant :

- R1 = 1ère échéance à J + 30 jours ;
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.

Frais pour l'offre « paiement en 3 X ou 3 fois différé sans frais »

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur	TAEG
5 à 6.000 €	0%	0%	0%
>6.000 €	0%	0%	0%

3

Frais pour l'offre « paiement en 3 X »

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur maximum	TAEG maximum
5 à 50€	1,55%	19,78%	21,68%
50,01 à 1500€	1,63%	19,79%	21,69%
1500,01 à 3000€	1,54%	18,58%	20,25%
3000,01 à 6000€	0,95%	11,44%	12,06%
> 6000€	0,55%	6,61%	6,82%

Frais pour l'offre « paiement en 3 X différé »

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur maximum	TAEG maximum
50,01 à 1500€	2,91%	19,81%	21,71%
1500,01 à 3000€	3,07%	18,40%	20,04%
3000,01 à 6000€	1,92%	11,51%	12,13%
> 6000€	1,11%	6,65%	6,86%

Détail des frais pour l'offre de « paiement en 4 X »

L'échéancier de remboursement du client débutera au jour de la confirmation de la commande du client par le Site partenaire de FLOA (ci-après « J ») et s'étalera comme suit :

- R1 = 1ère échéance à J
- R2 = 2ème échéance => R1 + 30 jours ;
- R3 = 3ème échéance => R2 + 30 jours.
- R4 = 4ème échéance => R3 + 30 jours.

Frais pour l'offre « paiement en 4 X sans frais »

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur	TAEG
5 à 6.000 €	0%	0%	0%
>6.000 €	0%	0%	0%

4

Frais pour l'offre « paiement en 4 X »

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur maximum	TAEG maximum
5 à 50€	2,37%	19,79%	21,69%
50,01 à 1500€	2,46%	19,82%	21,73%
1500,01 à 3000€	2,31%	18,53%	20,19%
3000,01 à 6000€	1,43%	11,46%	12,08%
>6.000 €	0,83%	6,65%	6,85%

Le règlement de la commande sur le Site ou de l'achat en Point de vente physique en « paiement en plusieurs fois » par carte bancaire, se réalise par la technique dite du « double-clic », c'est-à-dire, qu'une fois le « paiement en plusieurs fois » sélectionné sur la page « Choix du mode de paiement », le client doit prendre connaissance des présentes conditions générales et notifier son acceptation électronique aux présentes conditions générales en cliquant sur le bouton « valider ».

Le client reconnaît que le « double clic » vaut consentement à contracter et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions générales. Le contrat est automatiquement archivé par FLOA et le client peut y avoir accès sur simple demande écrite.

ARTICLE 3. Exécution du contrat

En validant la demande de « paiement en plusieurs fois », le client demande l'exécution immédiate du présent contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation tel que prévu à l'article 5 ci-dessous. Si le client exerce son droit de rétractation, il sera tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

Le client mandate expressément FLOA, qui accepte, afin que FLOA paie, en son nom et pour son compte, le vendeur de la/des marchandise(s) et/ou du/des service(s) commandés et ce, pour le montant total de la commande payée au moyen du paiement en 4X. Ce mandat est consenti à titre gracieux et sera considéré comme parfaitement exécuté par FLOA dès lors que FLOA aura procédé au paiement de la/des marchandise(s) et/ou du/des service(s) commandés auprès du/des vendeur de la/des marchandise(s) et/ou du/des service(s) commandés, ce que le client reconnaît et accepte expressément.

ARTICLE 4. Défaillance du client

En cas de défaillance du client dans les remboursements, FLOA pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts éventuellement échus mais non payés. FLOA pourra demander au client une indemnité égale au plus à 8% du capital dû. Si FLOA n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, elle pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% des dites échéances.

FLOA mandate certains de ses partenaires, en leur qualité d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement (IOBSP), à effet de procéder au nom et pour le compte de FLOA, aux appels des mensualités dues au titre des présentes. FLOA Bank pourra également donner mandat à toute société de son choix en vue de procéder au recouvrement des mensualités impayées.

ARTICLE 5. Rétractation de l'acceptation

Conformément à l'article L 222-7 et suivants du Code de la consommation, après avoir accepté le présent contrat, le client peut revenir sur son engagement au moyen du formulaire détachable joint ou par courrier, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de son acceptation des présentes conditions générales, en renvoyant par lettre recommandée avec AR ce formulaire détachable ou le courrier après l'avoir daté et signé. En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à un enregistrement sur un fichier.

Si le client exerce son droit de rétractation, la vente du ou des produit(s) et/ou du ou des service(s) pour laquelle le client a sollicité l'offre de « paiement en plusieurs fois » est résolue, sauf si le marchand propose au client un autre moyen de paiement du ou des produits(s) et/ou service(s) et que le client l'accepte. Il est également rappelé que si le produit la prestation de services à financer sont vendus dans un Point de vente physique et que le client, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou du service, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de la conclusion du contrat de crédit.

En cas de résolution de la vente du ou des produit(s) et/ou de la ou des prestations de service(s), le client :

6. devra procéder à la restitution du ou des produit(s) auprès du marchand, partenaire de FLOA dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours courant à compter du jour où le client aura communiqué sa volonté de se rétracter ; la restitution devra être réalisée suivant les modalités et conditions contenues dans les conditions générales de vente du marchand ;
7. sera remboursé des sommes éventuellement déjà versées au titre de l'offre de « paiement en plusieurs fois » dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de sa demande de rétractation.

ARTICLE 6. Annulation de commande

En cas d'annulation de la totalité de l'achat ou de la commande accepté par le marchand, FLOA procède

- (i) un remboursement du montant des échéances déjà prélevées sur la carte bancaire utilisée et (ii) une annulation des échéances à venir. Les frais clients seront également remboursés.

En cas d'annulation partielle de l'achat ou de la commande accepté par le marchand, FLOA (i) procède au remboursement du montant éventuellement trop perçu, c'est à dire de la différence entre le montant de l'achat / de la commande annulé(e) et le montant des échéances déjà prélevées et (ii) annule les échéances à venir. Les frais clients ne seront pas remboursés.

ARTICLE 7. Information de l'emprunteur

Toute information pourra, dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des présentes, être adressée au client par FLOA, par voie électronique.

ARTICLE 8. Preuve

Le client et FLOA conviennent que, sauf preuve contraire, toute donnée, fichier, enregistrement ou toute opération reçu(e) et/ou conservé(e) sur tout support informatique ou électronique de FLOA ainsi que leur reproduction sur tout autre support, constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le client et FLOA.

ARTICLE 9. Protection des données personnelles

Les informations recueillies au titre des présentes conditions générales sont obligatoires pour l'étude de la demande du client.

Pour connaître les traitements opérés sur les données personnelles, le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité disponible sur le site internet de FLOA ou en cliquant sur le lien suivant :

https://www.floabank.fr/images/pdf/Politique_de_confidentialit_et_cookie.pdf

ARTICLE 10. Médiation

En cas d'interrogation, le client peut contacter un conseiller de FLOA par email à l'adresse suivante : contactPaiementmarchand@floa.fr

Si les réponses données ne semblent pas satisfaisantes, le client peut adresser une réclamation :

- par courrier au Service Consommateur de FLOA Bank SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank 36 rue Messines 59686 LILLE CEDEX 9.
- par email à l'adresse contactPaiementmarchand@floa.fr.
- ou appeler le numéro 05 56 46 89 41 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9h à 20h.

Si aucun accord n'est trouvé, le client a la faculté de s'adresser au Médiateur de l'ASF (Association française des Sociétés Financières), indépendant dans le cadre de sa compétence, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, soit par courrier adressé à Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 Paris cedex 17 ou soit par voie électronique sur <http://lemediateur.asf-france.com>, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

ARTICLE 11. Opposition au démarchage téléphonique

Le client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier postal à la société OPPOSETEL – Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 TROYES s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection par ce moyen.

ARTICLE 12. Conditions diverses

De convention expresse, la présente offre constitue pour FLOA un titre à ordre transmissible par simple endossement. La créance inhérente aux présentes conditions générales est susceptible de titrisation.

7

Dans une telle hypothèse, FLOA pourra à tout moment transférer le recouvrement de sa créance en tout ou partie à un établissement de crédit ou la Caisse des Dépôts et Consignations, les emprunteurs étant informés par simple lettre.

ARTICLE 13. Autorité de contrôle

FLOA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE 14. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la législation française. Tout litige relatif aux présentes conditions générales est de la seule compétence des tribunaux français.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales deviendraient nulles

* la suite d'un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.

□

BORDEREAU DE RÉTRACTATION. A renvoyer au plus tard quatorze jours après la date de votre acceptation des présentes conditions générales. Le délai commence à courir à compter du jour de votre acceptation des présentes. La présente rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration des délais rappelés ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception, à FLOA Bank, SERVICE CONSOMMATEUR – FLOA Bank 36 rue Messines 59686 LILLE CEDEX 9.

Je soussigné....., déclare renoncer à l'offre de paiement en plusieurs fois de (montant de la commande) euros que j'avais accepté le Date et signature de l'Emprunteur :

6. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 14 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable pour les contrats portant sur le transport des passagers (article L 121-16-1 n°9 du code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès de Massilia Voyages Océan Indien, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

7. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Attention : Certains billets ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes que vous auriez versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Nous vous invitons dans tous les cas à vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet ou la prestation réservés auprès de nos agents de réservation ou sur les conditions tarifaires indiqués en lignes pour les ventes directes (internet et application), lors de votre commande.

Sauf indication contraire écrite stipulée sur le contrat de voyage qui vous est adressé, les vols achetés auprès de Massilia Voyages Océan Indien sont non remboursables et non modifiables.

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon les modalités ci-dessous.

7.1 DEMANDE D'ANNULATION DE LA PART DU CLIENT

Toute demande d'annulation doit parvenir à Massilia Voyages Océan Indien impérativement par contact téléphonique au 04 91 91 06 98 (+33 4 91 91 06 98 de l'étranger) auprès d'un de nos opérateurs qui s'assurera de l'identité du demandeur. Aucune modification ou annulation sera traité par mail.

Massilia Voyages Océan Indien vous transmettra en retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Massilia Voyages Océan Indien, il vous appartient de vous assurer auprès de nos services de la prise en compte de votre demande d'annulation.

Un dossier est considéré annulé au moment de la réception de l'appel.

Réservations/billets non remboursables :

L'annulation des vols entraîne des frais à hauteur de la totalité (100%) du montant de la réservation.

Veillez noter qu'en cas d'annulation de vols non remboursables, certaines taxes sont remboursables, les clients doivent en faire la demande lors de la demande d'annulation directement auprès de l'opérateur.

Réservations/billets à remboursement partiel :

En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif, un remboursement partiel est parfois possible sous certaines conditions.

Si un remboursement partiel peut être obtenu auprès de la compagnie aérienne, toute annulation de la part du voyageur entraînera dans tous les cas la perception par Massilia Voyages Océan Indien de frais d'annulation d'un montant indiqué sur le document « contrat de réservation » remis au client dans les 24h qui suivent la réservation effective et ce quelle que soit la date d'annulation.

- *Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance restent acquises à Massilia Voyages Océan Indien.*
- *Si des paiements ont été effectués par Chèques Vacances : Uniquement sous forme d'avoir (conformément à la législation) valable 1 an à partir de la date de départ prévue.*
- *Dès frais bancaires liés au traitement des règlements seront également retenus sur la base de :*
 - ✓ Carte Bleue VISA ou MASTERCARD : 1%
 - ✓ Mercanet (Paiement en ligne) : 1,8%
 - ✓ Carte American Express : 2%
 - ✓ Virement de compte à compte : Pas de frais
 - ✓ Espèces remis à l'agence : Pas de frais
 - ✓ Chèques Vacances : Uniquement sous forme d'avoir (conformément à la législation) valable 1 an à partir de la date de départ prévue

L'annulation de votre réservation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès de Massilia Voyages Océan Indien.

7.2 ANNULATION DES VOLS

Le client est titulaire de ses titres de transport à l'échéance du règlement total du montant dû, les dispositions ci-dessous ne s'appliquent que sous cette condition. Si la ou les prestations ne sont pas réglées conformément au « contrat de réservation », toute annulation sera considérée comme une annulation de la part du client et les dispositions du chapitre 7.1 seront les seules applicables.

Si pour quelque raison que ce soit, le vol est annulé soit par la compagnie, soit d'un fait extérieur (mouvement sociaux, intempéries, raisons sanitaires, etc...) l'agence s'en tiendra aux modalités définies par la compagnie aérienne si cette dernière en a prévu.

En cas de remboursement, les frais d'agences seront maintenus forfaitairement sur la base d'un montant de 70 euros par passager et 20 euros pour les bébés (- 2ans) et le montant des frais bancaires liés au traitement des règlements seront également retenus sur la base de :

- Carte Bleue VISA ou MASTERCARD : 1%
- Mercanet (Paiement en ligne) : 1,8%
- Carte Américan Express : 2%
- Virement de compte à compte : Pas de frais
- Espèces remis à l'agence : Pas de frais
- Chèques Vacances : Uniquement sous forme d'avoir (conformément à la législation) valable 1 an à partir de la date de départ prévue.

7.3 DEMANDE DE MODIFICATION DE LA PART DU CLIENT

Toute demande de modification doit parvenir à Massilia Voyages Océan Indien impérativement par téléphone au 04 91 91 06 98 (+33 4 91 91 06 98 depuis l'étranger).

Dans le cadre d'une demande de modification, le service transport vous fera parvenir vos nouveaux billets électroniques. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Massilia Voyages Océan Indien, il vous appartient de vous assurer auprès de nos services de la prise en compte de votre demande de modification.

Modification avant le départ (minimum 24h avant le départ en jour ouvré [hors samedi / dimanche]):

Si une modification avant le départ est autorisée sur le billet, les frais applicables sont ceux de la compagnie, plus la différence tarifaire (en cas de différence de tarif), plus 30€ au minimum de frais de dossier par passager.

Les modifications sont possibles sous réserve d'acceptation par la compagnie (dans le cas contraire, les conditions d'annulation s'appliquent).

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés, fautes de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

La modification de votre réservation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès de Massilia Voyages Océan Indien.

Modification après le départ (minimum 24h avant le départ en jour ouvré [hors samedi / dimanche]*):

Les modifications après le départ sont à demander avant votre retour* auprès de Massilia Voyages Océan Indien.

Si une modification après le départ est autorisée sur le billet, les frais applicables sont ceux de la compagnie, plus la différence tarifaire (en cas de différence de tarif), plus 30€ au minimum de frais de dossier par passager.

Les modifications sont possibles sous réserve d'acceptation par la compagnie (dans le cas contraire, les conditions d'annulation s'appliquent).

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés, fautes de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

Attention : En cas de demande de modification de date aller ou retour intervenant moins de 24h ouvré (hors samedi – dimanche), contacter directement la compagnie aérienne (contacts sur le site de Massilia Voyages Océan Indien onglet départ « URGENT »). Massilia Voyages Océan Indien ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la perte du billet aller et/ou retour en cas d'impossibilité de joindre la compagnie aérienne ou si cette dernière refuse d'effectuer la modification.

7.4 MODIFICATION DES VOLS

Si pour quelques raisons que ce soit, la compagnie opère une modification de ses horaires de vol ou de dates de ses vols, les conditions de re-protection sur l'horaire le plus proche ou la date la plus proche sera sous la responsabilité pleine et entière de la compagnie.

En cas de proposition non satisfaisante pour le passager et si l'agence ne peut trouver de solution acceptable par le client, les conditions d'annulations applicables seront celles du point 7.2 susmentionnées.

8. BON DE VOYAGE (AVOIR)

En cas d'annulation de la part du client sur un vol maintenu par la compagnie aérienne, Massilia Voyages Océan Indien peut proposer un bon de voyage sur l'intégralité des sommes versées par le client, frais de traitements déduits.

Le bon de voyage sera accordé par l'équipe commerciale après étude de votre dossier et en fonction de nos accords commerciaux avec les compagnies aériennes.

Les frais de modification, les options et les assurances souscrites avant annulation ne sont pas remboursables sauf si spécifié sur le bon de voyage.

Le bon de voyage n'est pas obligatoire et n'est pas applicable à toutes les demandes d'annulation de la part du client. Il ne se substitue pas aux frais d'annulation applicables au dossier.

Le bon de voyage est nominatif et non cessible sauf si spécifié sur le bon de voyage.

Pour toute nouvelle réservation avec un bon de voyage qui était établi pour un dossier ayant plusieurs voyageurs, le montant du bon de voyage sera appliqué au prorata pour chaque voyageur sur la nouvelle réservation sauf accord écrit de tous les participants pour une répartition différente.

La réservation de votre nouveau voyage doit être effectuée avant la date limite de validité de votre bon de voyage. Ainsi, votre voyage ne doit pas nécessairement avoir lieu avant cette date, mais il faudra néanmoins effectuer votre réservation auprès de nos services avant cette date.

Le bon de voyage est non remboursable sauf si spécifié sur le bon de voyage. Des frais de traitement et de gestion sont appliqués pour toute demande d'un bon de voyage, ils seront communiqués au client avant l'établissement dudit bon de voyage et ne pourront excéder les frais d'annulation prévue au contrat de réservation si le billet est remboursable.

9. REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Les billets d'avion, sur support électronique uniquement (Reçu de billet électronique ou Billet électronique ou « e-ticket ») seront émis selon la date qui nous est imposée par la compagnie aérienne.

Le client communique une adresse « électronique » où Massilia Voyages Océan Indien qui pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage. Les billets électroniques sont de ce fait adressés :

- En règle générale au plus tard 10 jours avant le départ
- Dans le cas où l'itinéraire comprend une mention concernant une « émission tardive », au plus tard la veille du départ.

Le client est tenu de vérifier qu'il a bien reçu le mail contenant les billets électroniques. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, Massilia Voyages Océan Indien décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

Pour les billets électroniques, vous êtes convoqué directement au comptoir d'enregistrement de la compagnie assurant votre transport et qui vous remettra votre carte d'embarquement.

Notre système vérifie le bon envoi des documents mais pas leur réception. Si vous ne les recevez pas, il vous appartient de nous le faire savoir pour que nous puissions vous les réexpédier à temps.

Par ailleurs, jusqu'à la dernière minute nos prestataires sont susceptibles de modifier les horaires de vols. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement les messages de votre boîte mail ou de votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, ainsi que le lien fourni dans votre itinéraire ou billet électronique, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

10. TRANSPORT AERIEN

10.1 RESPONSABILITE

Massilia Voyages Océan Indien agit en tant que simple intermédiaire entre le client et la compagnie aérienne, lors de l'achat d'un billet sur vol régulier.

La responsabilité de Massilia Voyages Océan Indien est énoncée à l'article L211-17 du Code du Tourisme et à l'article 15 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, dite loi de confiance dans l'économie numérique (LEN).

Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention Montréal ou la Convention de Varsovie ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Massilia Voyages Océan Indien agissant en tant que simple intermédiaire entre le client et la compagnie aérienne, les articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Les achats annexes (location de voitures, location d'hôtels, et toutes autres prestations proposées) réalisés auprès de l'agence ou directement sur l'application mobile constituent des achats totalement indépendants de la partie billetterie et à ce titre ne constitue pas une vente à forfait.

Nous rappelons que les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Ils ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de Massilia Voyages Océan Indien.

De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est donné à titre indicatif et soumis à des modifications éventuelles sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement.

Les compagnies aériennes peuvent être contraintes de modifier l'itinéraire ainsi que les horaires. Le maximum sera fait pour avertir le client dès connaissance de ces changements.

Les compagnies aériennes empruntées apportent toutes les garanties de sécurité et de confort aux passagers. L'importance croissante du trafic, l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, les mesures renforcées de sécurité qui sont prioritaires, le respect des règles de navigation aérienne, les délais de traitement des appareils dans les aéroports, peuvent entraîner des retards, surtout en période de pointe.

Les vols directs peuvent être « non stop » ou comporter une ou plusieurs escales avec changement ou non d'appareil sans que Massilia Voyages Océan Indien en soit nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changement d'appareils, d'horaires ou d'escales.

Toute place sur un vol non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report de date.

L'abandon d'un vol au bénéfice d'un autre vol par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

10.2 ENREGISTREMENT

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

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

Le passager sera alors considéré comme " no-show " et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé.

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

10.3 NON PRESENTATION AU DEPART

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

10.4 PRE ET POST ACHEMINEMENT

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Massilia Voyages Océan Indien.

10.5 BAGAGES

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Il est de la responsabilité du client de se renseigner et de vérifier que les bagages répondent aux conditions fixées par la compagnie du transport effectif.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages.

Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

10.5-1 BAGAGE CABINE

Généralement, une seule pièce de bagages ne devant pas dépasser entre 5 et 10kgs suivant les compagnies est admise par personne en cabine en plus d'un sac plastique contenant des produits hors taxes. La taille maximale permise du bagage cabine est 50cm X 37cm X 25cm.

10.5-2 FRANCHISE DE BAGAGES EN SOUTE

La franchise de bagage varie en fonction de la compagnie et de la destination. Tout excédent est sujet à l'espace et au poids disponible à bord de l'appareil. Cet excédent sera à votre charge et à payer au comptoir de la compagnie sauf dans le cas où vous auriez réservé le service additionnel de bagage supplémentaire auprès de Massilia Voyages Océan Indien, tel que défini par le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales.

10.5-3 BAGAGES SPECIAUX

Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport de bagages spéciaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie.

Massilia Voyages Océan Indien peut, selon les cas :

- Transmettre votre demande de bagage spécial à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors directement auprès de la compagnie.
- Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales de vente, le paiement se faisant alors directement auprès de Massilia Voyages Océan Indien.

Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation.

L'acceptation du bagage reste au bon vouloir de la compagnie aérienne.

10.6 BEBES ET ENFANTS

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction.

A moins d'être accompagné d'un adulte, aucun enfant de moins de 5 ans ne sera autorisé à voyager.

Pour les enfants âgés de 5 à 12 ans inclus, les compagnies peuvent proposer des billets spécifiques pour ces enfants. **Il est impératif de faire cette demande dès la réservation.**

10.7 FEMMES ENCEINTES

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

10.8 ANIMAUX DE COMPAGNIE

Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fait avec Massilia Voyages Océan Indien et dans certain cas au comptoir de la compagnie.

Massilia Voyages Océan Indien peut, selon les cas :

- Transmettre votre demande d'animal de compagnie à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors avec Massilia Voyages Océan Indien.
- Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales de vente, le paiement se faisant alors directement auprès de Massilia Voyages Océan Indien.

Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation. L'acceptation de l'animal reste au bon vouloir de la compagnie aérienne.

10.9 REPAS SPECIAUX

La demande doit être formulée par le voyageur au moment de la réservation et est soumise à l'acceptation par la compagnie aérienne.

10.10 PASSAGERS A MOBILITE REDUITE

Généralement les compagnies aériennes peuvent fournir un service spécial pour les passagers à mobilité réduite. Il faut en faire la demande lors de la réservation.

11. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Vous devez impérativement être en règle avec les autorités locales pour vos formalités de police, de douane et de santé. Pour vous informer : diplomatie.gouv.fr, action-visa.com, travelsante.com

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombe. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement.

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Massilia Voyages Océan Indien ne pourra en conséquence être tenu pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.

Massilia Voyages Océan Indien ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

11.1 Documents obligatoires

Il est de la responsabilité du passager de s'assurer qu'il est en possession de tous les documents officiels nécessaires, de présenter tous les documents de sortie, d'entrée et autres exigés par les lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences des pays concernés. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un passager qui ne se serait pas conformé aux lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences applicables ou dont les documents seraient incomplets, et le passager ne pourra dans ce cas prétendre à aucun remboursement.

11.2 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel ou d'une carte d'identité national uniquement pour les voyages en France et DOM.

Attention, en fonction des destinations, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs, qu'ils voyagent ou non avec leurs parents ; vous devez donc vous renseigner auprès des autorités compétentes.

Massilia Voyages Océan Indien ne saurait être tenue responsable si un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

11.3 Ressortissants non français

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants : diplomatie.gouv.fr, action-visas.com. Quelle que soit votre nationalité, nous vous recommandons vivement de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

12. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Massilia Voyages Océan Indien vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de APRIL Assurance et qui offrent la possibilité de choisir entre deux types de garanties : assurance annulation et assurance multirisques. Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Massilia Voyages Océan Indien pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par contact téléphonique ou pour la vente directe par internet, sur le site www.massiliovoyages.fr ou sur l'application MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN.

Détail des contrats sur simple demande

13. RECLAMATION

Le service relations Clientèle de Massilia Voyages Océan Indien est accessible par courrier postal à l'adresse ci-dessous et par mail à contact@massiliovoyages.fr :

MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN
12 rue Sainte Barbe
13001 Marseille

Les réclamations concernant les prestations aériennes ne pourront être prises en compte qu'après remise des originaux des titres de transport correspondants et du certificat d'irrégularité (bagage ou/et horaires) délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport.

Toute réclamation doit faire l'objet d'un écrit : un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après-vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,
- puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance APRIL Assurance il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans ledit contrat.

Après avoir saisi le service relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme, quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Ci après les coordonnées du Médiateur du Tourisme et du Voyage - BP 80303 - 75823 PARIS CEDEX 17

Depuis le 15 février 2016, et suite à l'entrée en vigueur du Règlement Européen n°524/2013 ODR (Online Dispute Resolution), la Commission Européenne, met en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, permettant aux consommateurs et aux commerçants de régler un différend suite à l'achat d'un bien ou d'un service en ligne.

Retrouvez toutes les informations sur : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

14. DROIT APPLICABLE

Massilia Voyages Océan Indien est une société française. Le contrat de vente conclu entre le client et Massilia Voyages Océan Indien est soumis au droit français.

15. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, Massilia Voyages Océan Indien respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

Parmi les informations que nous sommes amenées à vous demander, seules les informations obligatoires car indispensables au traitement de votre dossier, vous seront demandées.

D'autre part, Massilia Voyages Océan Indien informe sa clientèle que l'ensemble des données collectées sont à usages interne et purement professionnel et ne sont transmises à aucun tiers extérieur à l'agence.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978 (Loi Informatique et Liberté), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN
17 rue sainte barbe – Butte des carmes
13002 Marseille