

Agence de Voyages VIATICUM 10, rue villedo 75001 PARIS Téléphone 01 42 61 66 61 Fax 01 49 26 94 78, SA au capital de 294 503 €, Numéro d'immatriculation IM 075 12 0334 délivré par Atout France : 79/81, rue de Clichy 75009 PARIS.

Agence agréée IATA N° 20-2 2561 2, RCS Paris B 393 066 147, ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE Hiscox France – 19, rue Louis le Grand 75002 PARIS, Police n° HA RCP0234885, Site enregistré auprès de la CNIL sous le N° 718438, Agence de Voyages bénéficiant d'une caution APS (Agence professionnelle de solidarité du tourisme).

Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté que toute vente effectuée sur le présent site internet est soumise aux conditions générales et particulières de vente de Viaticum figurant ci-après.

## **CONDITIONS DE VENTE VOLS SECS**

Les présentes conditions portent uniquement sur la vente de vols secs (billets d'avion seuls). Les autres types de prestations commercialisées par VIATICUM (forfaits, chambres d'hôtes seules, locations de voitures) obéissent à des Conditions de Vente spécifiques.

Vous pouvez accéder à ces conditions spécifiques en cliquant sur les liens suivants :  
<http://viaticum.fr/cgv.php>

## **TABLE DES MATIERES**

Article 1 : Acceptation des conditions particulières de vente et commande

Article 2 : Absence de droit de rétractation

Article 3 : Suivi de la commande

Article 4 : Emission des billets d'avion

Article 5 : Responsabilité de Viaticum

Article 6 : Modalités de transport aérien

Article 7 : Formalités administratives Article 8 : Prix

Article 9 : Assurance

Article 10 : Annulation, modification

Article 11 : Réclamation

Article 12 : Produits et services proposés par nos prestataires

Article 13 : Informatique et liberté

Article 14 : Responsabilité civile

## **1. ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET COMMANDE**

1.1. Tout client déclare avoir la capacité juridique de passer contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale en France et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

1.2. La validation de sa commande par le client implique l'acceptation pleine et entière des présentes CONDITIONS de VENTE que le client aura préalablement consultées.

1.3. La nullité totale ou partielle d'une clause contenue dans les Conditions de Vente n'entraîne pas la nullité des autres clauses des présentes.

1.4. Le processus de commande est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les produits souhaités. Il précise les dates retenues, la ville de départ, la ville de destination, le nombre de participants et leur catégorie (adulte, enfant ou bébé), la classe de réservation souhaitée. Il lance la recherche

- Viaticum recherche produits disponibles sur la base des critères retenus par le client et présente les résultats de cette recherche

- Le client confirme ou affine son choix en fonction des propositions faites, notamment en sélectionnant un horaire de départ et/ou d'arrivée

- Viaticum affiche sur cette base le récapitulatif de la réservation envisagée et le client complète les coordonnées de chaque passager. A cette occasion, le client doit apporter la plus grande attention aux coordonnées des personnes bénéficiant de la prestation.

Toute erreur dans les noms, prénoms ou autres informations demandées et communiquées, notamment en cas d'inversion des noms et prénoms, sera de la seule responsabilité de l'acheteur et ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de Viaticum. Les coordonnées fournies par le client seront utilisées pour émettre les billets d'avions et autres documents de voyage. Toute erreur sur ces coordonnées peut donc entraîner l'inefficacité des documents qui seront émis.

- Viaticum présente alors au client le devis final de la commande, qui correspond au contrat de vente. Il est indiqué au client le montant total à régler, avec le détail de ce montant.

- Le client valide définitivement sa commande en procédant au paiement intégral de celle-ci ; il complète les données de sa carte bancaire.

Avant de valider son ordre de paiement, il doit impérativement prendre connaissance des conditions de vente et d'assurance, qu'il déclare accepter par un clic.

La validation du paiement par un dernier clic vaut conclusion définitive du contrat de vente.

Viaticum confirme ensuite par envoi d'un courrier électronique la validation de la réservation. Cette confirmation reprend le détail de la commande et le numéro du dossier de réservation.

L'absence de confirmation par Viaticum peut signifier que la réservation n'a pas été prise en compte. Le client doit donc vérifier la bonne réception de ce courrier de confirmation ou en contactant l'un de nos conseillers disponible aux heures d'ouverture du lundi au samedi de 8h30 à 19h30.

Viaticum ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de saisies erronées de coordonnées du client. Ce dernier doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de la consulter régulièrement sa boîte électronique sans oublier les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à Viaticum.

- Tout client peut également commander par téléphone au 08.99.650.649 (0,60€ la minute, du lundi au samedi, de 8h30 à 19h30).

Concernant les prestations optionnelles (repas spéciaux à bord, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.), Viaticum transmette à la compagnie aérienne concernées, mais sans garantir leur validation. Il est de la responsabilité du client de confirmer ces demandes auprès de compagnies aériennes

Lorsqu'un client effectue plusieurs réservations sur un même vol aux mêmes dates (pratique appelée « dupe »), certaines compagnies se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel.

#### 1.5. Définition des classes de billet

Outre la classe Économie, de nombreux vols proposent des sièges en classe Premium Affaires ou Première classe. Veuillez noter que les descriptions suivantes sont générales ; certaines compagnies aériennes utilisent différents noms pour décrire leurs classes de service.

- La **classe Économie** occupe la plus grande partie de la cabine. Les sièges de cette classe sont généralement les moins chers.

- La **classe Économie supérieure « Premium »** est principalement proposée sur les vols internationaux et, par rapport à la classe Économie standard, offre pour certains vols entre 12 et 18 cm d'espace supplémentaire pour les jambes, ainsi que des commodités supplémentaires telles qu'un siège plus large avec un degré d'inclinaison du dossier plus important, un écran de téléviseur individuel et une prise pour ordinateur portable.

Elle propose également pour certaines compagnies une souplesse pour toute annulation ou modification du billet

- La **classe Affaires**, le cas échéant, offre généralement des sièges plus spacieux qui s'inclinent davantage, plus d'espace pour les jambes et un service de repas haut de gamme. Les autres avantages incluent des files d'attente plus courtes à l'enregistrement, ainsi que l'utilisation du salon VIP de la compagnie à l'aéroport. Les billets en classe Affaires coûtent plus cher qu'en classe Économie, mais moins qu'en Première classe. (Notez que lorsque vous recherchez des tarifs de classe Affaires, les tarifs de première classe peuvent s'afficher si les tarifs de classe Affaires ne sont pas disponibles).

La **Première classe** occupe généralement la partie avant de l'avion. Elle compte peu de sièges, qui sont les plus confortables de la cabine, et propose des repas haut de gamme. Les autres avantages incluent des files d'attente plus courtes à l'enregistrement, ainsi que l'utilisation du salon VIP de la compagnie à l'aéroport. Les tarifs de Première classe sont presque toujours les plus élevés, et ne sont pas disponibles dans tous les avions.

## **2. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L 121-20-4 2<sup>ème</sup> du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs, qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ». En conséquence, vous ne bénéficiez pas, dans le cadre de votre commande, d'un quelconque droit de rétractation.

## **3. SUIVI DE LA COMMANDE**

Viaticum met à disposition de ses clients un numéro non surtaxé dédié au suivi ou pour toute demande après validation de la commande le 01 70 91 35 57 Ce numéro est également accessible depuis l'étranger en composant + 33 1 70 91 35 57. Le client devra se munir de ce numéro lors de tout appel concernant le suivi de sa commande du lundi au samedi de 8h30 à 19h30.

## **4. EMISSION DES BILLETS D'AVION**

Les billets d'avion émis par la compagnie aérienne sont délivrés par Viaticum après règlement intégral de la commande et confirmation de la réservation par Viaticum. Ils sont transmis par e-mail au client. L'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) impose, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, de nouvelles règles en matière d'émission des billets d'avion. Depuis cette date, seuls des billets électroniques peuvent être émis.

Les billets électroniques délivrés doivent être imprimés par le client et présentés à la compagnie aérienne lors de l'enregistrement entre 2h et 3 avant l'heure de départ prévu. Veuillez noter que certaines compagnies aériennes affichent une disponibilité sur le site permettant une réservation de billet d'avion sans pour autant rendre possible l'émission de ce dernier.

Par conséquent, Viaticum s'engage à informer le client par courrier électronique et proposer une alternative dans la mesure du possible qui peut être suivi de nouvelles conditions tarifaires et qui restera à la charge du client.

Pour les réservations faites par VIATICUM en accès direct auprès d'une compagnie aérienne (low cost ou compagnie aérienne régulière) sans utiliser de GDS (Global Distribution Service), Viaticum effectue l'achat du billet au nom de l'acheteur. Celui-ci recevra un email de confirmation et ses e-tickets (billet d'avion électroniques) directement de la compagnie aérienne.

Le contrat de l'acheteur sera conclu avec la compagnie aérienne concernée et soumis aux termes et conditions de celle-ci. Par conséquent dans ce cas (Vente par accès direct), le client devra consulter les conditions de vente de la compagnie aérienne.

En cas de nécessité, il incombera à l'acheteur de soumettre ses demandes d'annulation ou

de modification directement auprès de ladite compagnie aérienne.

Si l'acheteur a un doute sur le type de réservation faite, Viaticum l'en informera par courriel à la demande du client.

## **5. RESPONSABILITE DE VIATICUM**

Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, Viaticum intervient comme simple intermédiaire entre son client et les compagnies aériennes.

En application des dispositions de l'article L 211-17 du Code du Tourisme, les dispositions de ce même Code prévoyant la responsabilité de plein droit de l'agent de voyages ne s'appliquent pas dans les relations entre Viaticum et le client.

Le contrat de vente est réputé conclu directement entre le client et la compagnie aérienne. En cas de litige, les conditions de la compagnie aérienne s'appliqueront, sous réserve des textes applicables en matière de transport aérien.

Le client reconnaît que la responsabilité de Viaticum dans le cadre de la transaction, objet des présentes, est limitée à celle d'un intermédiaire.

En cas de force majeure imprévisible et insurmontable, inhérente au client ou à un tiers, la responsabilité de Viaticum ne pourra en aucun cas être engagée.

En tout état de cause, le montant de la responsabilité financière de VIATICUM, établie par une décision de justice devenue définitive, est limité au montant total des frais de services et d'agence encaissés par VIATICUM lors du contrat de vente au titre de l'exécution de son rôle de mandant entraînant la responsabilité de VIATICUM.

## **6. MODALITES DE TRANSPORT AERIEN**

6.1. Les retards, modifications d'horaires ou d'itinéraires, changements d'aéroports ou escales, annulations de vol et correspondances manquées font partie des contraintes du transport aérien et sont le plus souvent la conséquence de l'importance du trafic aérien, d'impératifs de sécurité des passagers et des avions, des conditions atmosphériques ou des règles de navigation aérienne.

La responsabilité des compagnies aériennes en la matière est régie par les conventions internationales applicables en la matière et les conditions de transport de la compagnie aérienne.

En cas d'annulation ou modification de vol, Viaticum en informera le client dès l'information reçue de la compagnie aérienne. Elle demandera le remboursement des billets à la compagnie sur instruction du client. Elle adressera au client le remboursement perçu, en conservant une somme de 50 € pour frais de dossier. Le délai moyen pour les remboursements par les compagnies aériennes est de 2 mois.

6.2. Les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le vol existe. Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas d'un siège dans l'avion.

Les enfants de moins de quinze ans non accompagnés d'un adulte (majeur) sont refusés.

Chaque compagnie pouvant avoir des règles propres de sécurité, nous vous invitons à prendre connaissance de toutes les précisions qui vous seront fournies lors de votre commande.

6.3. Avec la plupart des compagnies aériennes, les bagages sont transportés gratuitement dans la limite de 15 à 20 kg, selon les compagnies, par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de deux ans. Les bagages en excédent sont taxés selon les tarifs applicables par chaque compagnie aux passagers et sont à la charge de ces derniers.

A noter également que si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages. Ceci peut se produire dès lors où il y a une combinaison de vol aller et retour mais avec deux compagnies aériennes différentes, ou avec la même compagnie si, par exemple, vous effectuez un vol international et que l'autre est un vol domestique. Ce qui veut dire que votre excédent de bagage sur le vol sera facturé au tarif le plus bas pratiqué sur le vol.

Il vous appartient de vérifier, lors de la commande, les modalités de votre vol en ce qui concerne les bagages.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration écrite de la part du passager auprès de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagages a été souscrite.

Il appartient au passager de respecter la réglementation internationale en matière d'articles non autorisés dans les bagages.

#### 6.4. Enregistrement.

L'heure limite d'enregistrement varie selon les compagnies. Elle est précisée au client sur son plan de vol pour les vols réguliers et sur la convocation aéroport pour les vols charters. Elle est en général de deux heures avant le départ du vol pour les vols réguliers et 3 heures avant le départ du vol pour les vols charters.

Il appartient au client de respecter strictement cette heure limite d'enregistrement. Il sera seul responsable de toute conséquence résultant de sa présentation tardive.

Une présentation tardive entraînera l'annulation des billets, sans remboursement possible.

6.5. Les billets d'avion sont émis par la compagnie aérienne devant assurer le vol. En cas de modification de compagnie, Viaticum en informera le client dès qu'elle en aura eu connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Les horaires, le type d'appareil, le parcours du vol, sont donnés au client à titre indicatif et peuvent faire l'objet à tout moment de modification.

6.6. Pour les compagnies aériennes, en cas de non-présentation au départ (no-show), la Compagnie aérienne se réserve le droit d'annuler automatiquement le vol retour et sans prétendre à un remboursement (hors taxes aéroportuaires).

6.7. Si le billet d'avion acheté chez Viaticum comprend un tronçon de billet de train, ce dernier doit être impérativement utilisé dans l'ordre de parcours réservé, faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler la continuité du voyage. Veuillez noter que certaines compagnies ne remboursent pas les taxes aéroports des billets partiellement utilisés.

A noter que si l'acheteur possède un tronçon de train, ce dernier devra se présenter 20 minutes avant le départ du train au guichet "TGV AIR" de la gare de départ pour retirer son billet de train.

6.8. Les vols « low cost » sont signalés comme tels. Ils comprennent des services inférieurs aux compagnies régulières.

Le client doit s'assurer, avant sa commande, des options et conditions particulières du vol « low cost ». Il devra acquitter seul les suppléments prévus pour les bagages, l'attribution des sièges, les collations à bord. En passant commande d'un vol « low cost », il en accepte toutes les conditions et ne pourra faire aucune réclamation à ce titre à Viaticum

En raison de leur politique tarifaire, les compagnies dites « low-cost » facturent des frais supplémentaires liés à l'utilisation d'une carte bancaire, à l'enregistrement des bagages etc. Ces frais seront inclus dans le prix du billet affiché sur le site de Viaticum et ne seront pas remboursables.

Le client reçoit par courrier électronique une facture émanant de la compagnie aérienne dite « low cost » et une confirmation de commande envoyé par Viaticum.

681. Les conditions d'annulation et de modification des vols dits « low-cost »

Pour toute modification, annulation ou information sur le vol low cost sélectionné, le client doit contacter directement la compagnie aérienne en mentionnant les références figurant sur l'e-mail de confirmation émanant de cette dernière.

Viaticum ne peut réaliser aucun changement ou un remboursement des réservations sur la compagnie dite « low-cost ».

Les billets dites low cost ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

Pour toute modification ou annulation provenant de la compagnie aérienne, cette dernière vous en avisera par courrier électronique mais Viaticum ne pourra être tenu responsable de ces modifications.

682 Billet d'avion avec combinaison de deux allers simples

Afin de proposer de meilleurs tarifs pour les vols aller/retour, Viaticum propose deux tarifs allers simples de différentes compagnies aériennes ou de la même compagnie aérienne appelé One Way Combinable (OWC)

Le client consent et reconnaît qu'il valide deux réservations distinctes (une pour votre vol aller et une autre pour votre vol retour) et chaque réservation aura ses propres règles tarifaires. En cas d'annulation de l'un de ses vols, le client peut conserver l'autre sans avoir à supporter des frais supplémentaires.

Toutes annulations, tous changements d'horaire ou toutes autres modifications apportées à l'un des vols n'affectera pas l'autre vol y compris pour les règles tarifaires qui continueront à s'appliquer. Si l'un des vols est donc annulé par la compagnie aérienne, elle n'a pas l'obligation de rembourser l'autre vol ou vous proposer un changement d'itinéraire. Si vous souhaitez modifier ou annuler l'autre vol, vous pouvez le faire aux conditions de cet autre billet.

Viaticum ne pourra être tenu responsable d'une annulation partielle émanant de la compagnie aérienne sur un dossier OWC.



## 6.9. Données personnelles

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client accepte le transfert de données collectées auprès de la compagnie aérienne afin de valider la transaction. Cette autorisation de transfert intervient avant toute confirmation définitive de la réservation.

6.10. Les « Vol direct » : désigne un vol ayant un seul et unique numéro de vol sans changement d'appareil pouvant avoir des escales intermédiaires ou des escales techniques nécessitant la sortie des passagers.

Viaticum se réserve le droit de vous informer d'une escale technique dès réception des billets électronique. Un vol direct s'effectue tout du long dans le même avion, c'est à dire avec le même numéro de vol, et sans rembarquement/réenregistrement des bagages. Toutefois, une escale technique peut survenir pendant un vol direct, visant donc à effectuer soit un réapprovisionnement de carburant, soit une vérification technique de contrôle.

## 7. FORMALITES ADMINISTRATIVES

7.1. Il est de la responsabilité de chaque client de vérifier s'il est bien en règle avec les formalités de police, de douane et de santé propres à la législation de chaque pays, tant au départ qu'à l'arrivée. Les formalités que nous vous communiquons dans la rubrique Infos Pays – Infos Aéroports de nos sites web s'appliquent uniquement aux citoyens français majeurs. Les personnes n'ayant pas la nationalité française sont invitées à se renseigner sur les formalités qui leur sont applicables auprès des autorités compétentes (consulat ou ambassade). Viaticum s'efforce de mettre à jour le plus régulièrement possible ces informations afin d'en assurer le plus haut degré de fiabilité. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane sont et restent dans tous les cas à la charge du client. Il en va de même pour les vaccinations. L'accomplissement de l'ensemble des formalités, ainsi que les frais en résultant, sont à la charge du client.

7.2. Désormais en fonction des exigences du pays, l'enfant (qu'il soit seul ou accompagné) doit présenter :

- soit un passeport individuel valide (qui peut être obtenu pour tout mineur, même un bébé),
- soit un passeport individuel valide et un visa,
- soit une carte nationale d'identité valide (notamment pour l'Union européenne, l'espace Schengen, ou la Suisse).

À savoir : l'autorisation de sortie de territoire est exigée pour un enfant voyageant à l'étranger sans ses parents, depuis Janvier 2017.

7.3. L'impossibilité à prendre le départ suite à la non présentation ou à la non validité des documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination, etc...) est considérée comme une annulation et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## 8. PRIX

## 8.1. Généralités

Les prix sont exprimés en euros sur nos sites web et s'entendent hors taxes et assurances, ces dernières étant précisées par ailleurs. Les prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport et postérieurs au retour à l'aéroport, les repas pris aux escales lors du transit éventuel entre deux vols, ainsi que les boissons et dépenses d'ordre personnel. Certains pays instituent à leur convenance, en sus des taxes classiques, des taxes locales à régler sur place. L'agence n'a pas la possibilité de vous en aviser. Les prix indiqués sur nos sites web n'ont pas de caractère contractuel et sont reconfirmés au moment de la réservation. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour du client.

Pour toute réservation par téléphone, des frais de service de 3 € par personne sont appliqués. Ces frais ne sont jamais remboursables.

## 8.2. Les prestations Supplémentaires

Il se peut que certaines compagnies aériennes facturent des prestations supplémentaires tels que les bagages en soute, l'enregistrement prioritaire, l'attribution de sièges, les repas etc. Ces frais 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 à la compagnie aérienne. Viaticum n'est pas responsable des frais engagés et conseille au client de contacter la compagnie aérienne afin de vérifier les prix et y ajouter si il le souhaite, ces prestations annexes.

## 8.3. Paiement

831. Viaticum accepte le paiement par :

- Cartes bancaires françaises uniquement (Carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard)
- Virement bancaire en Euros ;
  - la banque émettrice du virement devra confirmer le virement par fax, adressé au service comptable de Viaticum, dont les coordonnées seront fournies au client au moment de la confirmation de la commande.
  - La confirmation du virement doit mentionner les noms et prénoms du client et le numéro de la commande. Elle doit être transmise à Viaticum avant 17H le jour de la réservation. A défaut, celle-ci sera caduque.
- Paiement par CB (Visa ou Mastercard) en 10 prélèvements avec frais par le partenaire financier banque CASINO
  - Une fois le vol choisi, ce mode de paiement sera proposé à la dernière étape de votre réservation et ce paiement sera soumis aux modalités contractuelles établies par la Banque Casino.
  - Le montant total du dossier doit être entre 200€ à 3 000€
  - L'acheteur ayant choisi ce mode de paiement s'engagera auprès de VIATICUM pour le vol acheté et auprès de la Banque Casino pour honorer le paiement.

- Si le dossier est éligible et pris en charge par la Banque Casino, l'acheteur reçoit toutes les informations nécessaires pour voyager et restera redevable auprès de la Banque Casino du paiement des échéances
- En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la banque Casino prendra contact auprès de l'acheteur et la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du Client.
- En cas d'annulation de dossier émanant de l'acheteur, les frais par la banque casino ne sont pas remboursables.

Chèques vacances ANCV pour l'achat de billets à destinations et au départ de l'Europe et des DOM-TOM, pour une partie ou la totalité de sa commande (hors compagnie low-cost).

- Le client effectue son paiement à l'aide de sa carte bancaire après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone.
- Une fois la carte de paiement débitée, le client transmet à Viaticum ses chèques vacances ANCV, impérativement avant sa date de départ, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de commande à l'adresse suivante : Viaticum 10 rue Villedo 75001 PARIS.
- Le client aura par la suite à sa disposition un avoir du montant de ses chèques vacances ANCV qui pourra être utilisé sans limitation de durée.
- Le client peut demander le remboursement de cet avoir soit au moment de l'envoi de ses chèques vacances soit par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant, dans les deux cas, 15€ de frais de gestion.
- Si le montant des chèques vacances est supérieur à celui de la commande, Viaticum ne sera pas en mesure de rendre la monnaie.
- En cas d'annulation, ce montant n'est pas remboursable.

Les ANCV ne sont pas acceptés en cas de paiement avec le partenaire financier banque CASINO.

## 832 Lutte contre la fraude

Viaticum se réserve le droit d'annuler la réservation en cas de suspicion de fraude. Dans ce cas, nous essaierons de prendre contact avec le client par téléphone ou par courriel à l'adresse communiquée lors de la Réservation. Sans retour, Viaticum annulera la réservation sans engagement de notre responsabilité.

Viaticum peut également dans certains cas, demander une vérification de la carte bancaire par 3Dsecure. Un code de vérification ou une question secrète envoyée par l'intermédiaire de votre organisme banque vous sera demandé par Viaticum afin d'authentifier votre achat.

Pour les mêmes raisons, elle pourra refuser un paiement par virement bancaire, notamment quand celui-ci est effectué à partir d'une banque étrangère.

Pour votre sécurité, Viaticum peut être amené à vous demander de produire des documents justifiant de votre identité, de votre adresse, de vos coordonnées bancaires. Le refus du client

de transmettre ces éléments ou leur transmission en dehors des délais précisés entraînera l'annulation de la commande du client.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sur internet, les informations relatives à votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données et sont transmises à notre prestataire DALENYS pour vérification.

Ce traitement a pour but de définir le niveau de sécurité d'une transaction et de lutter contre la fraude bancaire.

Seul Viaticum, et DALENYS est destinataire des données relatives à votre commande.

Si votre réservation ne répond pas à nos critères standards de sécurité, elle ne sera pas confirmée et les données relatives à votre commande feront l'objet d'une inscription dans notre fichier incident.

#### 8.4. Frais de service (hors vols low cost)

Le prix total de votre réservation vous sera communiqué une fois les produits sélectionnés. Ce montant inclura le prix de tous les billets d'avions validés ainsi que les frais de service de Viaticum. Ces frais de service sont indépendants du prix des billets d'avion et ne sont en aucun cas remboursables. Ces frais de service sont facturés en contrepartie des services de comparaison, de recherche, et d'assistance fournis lors du processus de réservation.

Les demandes de services formulées par le client engendrent des frais dont le montant est indiqué dans le tableau ci-dessous. Cette facturation garantit la prise en compte de la demande par Viaticum. Néanmoins, cette facturation ne garantit pas l'acceptation de la demande par le Transporteur. Celui-ci est l'unique décideur.

<b>SERVICES</b>	<b>FRAIS</b>	
Enfant non accompagné	20euros	Par passager
Visa australien	20euros	Par passager
Prépaiement pour excédent bagages	20euros	Par dossier
Transport d'animaux	10euros	Par dossier
Transport d'équipement sportif	10euros	Par dossier
Transport d'instrument de musique	10euros	Par dossier
Carte de Fidélité Compagnie	10euros	Par dossier
Assurance aéroport (hors assistance personnes handicapées et PMR)	10euros	Par dossier
Repas spéciaux	10euros	Par dossier
Attribution de sièges	10euros	Par dossier
<b>RESERVATIONS DE VOLS AVEC</b>		
Stop-Arrêt temporaire sur une destination	20euros	Par dossier
Open Jaws – lorsque le lieu de départ est différent du lieu de destination	20euros	Par dossier
Multi destination	20euros	Par dossier

## 9. ASSURANCE

Les prix proposés ne comportent pas d'assurance. Viaticum vous conseille de souscrire une assurance afin de vous prémunir des conséquences d'une annulation et de vous permettre une assistance et un rapatriement en cas d'accident ou de maladie, ainsi que de vous couvrir d'un risque de perte de bagages. Viaticum vous propose de souscrire cette assurance auprès de la Société APRIL ou Présence Assistance.

Vous trouverez toutes les informations sur les risques couverts, les modalités de remboursement, les exclusions de garanties dans la rubrique ASSURANCES du site de VIATICUM.

### 9.1. Remboursement d'un avoir d'une assurance

Viaticum rembourse les avoirs édités par l'un de nos assureurs suite à un sinistre d'un précédent dossier qui a été remboursé par ce dernier dès lors où l'acheteur refait une nouvelle réservation sur notre site. (Horslow-cost)

L'acheteur devra nous envoyer cet avoir par voie postale après son achat pour prétendre à ce remboursement.

Les avoirs sont valables 1 an.

## 10. ANNULATION ET MODIFICATION

En cas de non-présentation au vol (appelé no-show), le client peut se faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté.

La procédure à suivre pour tout remboursement de taxes aéroport est la suivante :

- Le client adresse à Viaticum sa demande écrite de remboursement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 10, rue villedo – 75001 Paris, avec confirmation de son accord sur le montant des frais, avec les titres de transport émis (y compris les titres papier),
- Viaticum transmet à la compagnie aérienne.
- A réception de confirmation de son accord sur le montant des frais, avec les titres de transport émis (y compris les titres papiers), le remboursement de ces taxes et redevances interviendra au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement du client qui peut être déposée en ligne en adressant un mail à l'adresse suivante: [RembTaxesAeriennes@bdv.fr](mailto:RembTaxesAeriennes@bdv.fr).
- Viaticum peut appliquer des frais de traitement à hauteur de 20% du montant remboursés, plafonnés à 50€ par passagers.

### 10.1. Annulation à la demande de l'acheteur

Viaticum vous informe que les billets électroniques ne sont pas remboursables après émissions.

### 10.2. Modification à la demande de l'acheteur

Toute demande de modification doit être faite uniquement par téléphone pendant nos heures d'ouverture au 01.70.91.35.57 du lundi au samedi de 8h30 à 19h30.

Indiquer que la modification ne peut être effectuée qu'avant le départ. Si le vol aller a été utilisé le client doit contacter la compagnie aérienne directement sur place. Veuillez noter que pour toute demande de modification, les compagnies aériennes se réservent le droit d'appliquer cette modification (ou non) sous certaines conditions.

En cas de modification de votre réservation (modification, hors demande de remboursements), Viaticum facture 50€ de frais de traitement par passager. Ces frais n'incluent pas ceux facturés directement par la compagnie aérienne y compris toute différence de prix du billet d'avion. Si l'acheteur modifie sa commande, il faut savoir que les tarifs en vigueur indiqués sur le site ne s'appliqueront pas au changement de sa réservation.

**Veillez noter que la plupart des compagnies aérienne n'autorisent pas le remboursement de la taxes carburant appelée YQ.**

Noter également que si la compagnie aérienne comporte plusieurs parcours et plus d'un tarif de base, plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront. Si des modifications ou des annulations sont autorisées, veuillez contacter Viaticum afin d'effectuer le changement.

### 10.3. Annulation ou modification avant départ

L'annulation ou la modification de la commande avant départ pour quelle que raison que ce soit doit impérativement être faite auprès de Viaticum par téléphone au 01 70 91 35 57 du lundi au samedi de 8h30 à 19h30.

Toutes demandes de modification avant départ faite auprès de la compagnie aérienne est strictement interdite.

## 11. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit nous être adressée accompagnée des pièces justificatives, par courrier, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du client, afin de permettre un traitement de ladite réclamation dans les meilleures conditions possibles.

Il vous appartient de détailler de manière précise et justifiée les reproches formulés, afin de nous permettre de traiter votre dossier.

Viaticum met à disposition un lien permettant au client de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 12. PRODUITS ET SERVICE PROPOSES PAR NOS PRESTATAIRES

Viaticum propose des liens ou des redirections vers les sites internet de prestataire de voyages qui proposent des produits ou des services: réservations de chambres d'hôtel, location d'appartements touristiques, location de voiture, etc.

Les sites internet de ces prestataires sont totalement indépendants et gérés par Viaticum mais commercialement exploités par le prestataire de Voyages.

Autrement dit et conformément à ce qui précède, si l'acheteur valide une prestation de voyages par un tiers, ce dernier est sous contrat directement avec le fournisseur de voyage sans que Viaticum intervienne.

De ce fait, l'acheteur sera assujéti aux termes et conditions du prestataire de Voyages.

Viaticum agit comme simple fournisseur de services conformément aux dispositions légales en vigueur.

Notre prestataire pour la location de voitures est Rentalcars :

**Conditions générales de ventes**

<https://www.rentalcars.com/TermsAndConditions.do>

Notre prestataire pour la réservation d'hôtels est Booking.com :

**Conditions générales de ventes**

[https://secure.booking.com/content/terms.html?aid=1882319&\\_ga=2.156746046.482450695.1585562502-1565077950.1585562502](https://secure.booking.com/content/terms.html?aid=1882319&_ga=2.156746046.482450695.1585562502-1565077950.1585562502)

## 13. INFORMATIQUE ET LIBERTES

En application de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les fichiers de données concernant les clients font l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le N°

718438. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Viaticum.

#### **14. RESPONSABILITE CIVILE**

Viaticum a souscrit auprès de Generali France, 5 rue de Londres 75456 PARIS CEDEX 09 Police, un contrat (Police n° 54337082) couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle prenant notamment en charge les dommages corporels, matériels et immatériels. La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc...) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

#### **LOI APPLICABLE AU CODE DU TOURISME FRANCAIS:**

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de billets d'avions proposés sur le Site, au sens du Code de tourisme Français.  
Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux Français