

## I. FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES VOYAGES A FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise HEXATIVE sera entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise HEXATIVE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en) t insolvable(s).

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

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

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

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

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

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

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.

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

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

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

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

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. HEXATIVE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Hiscox]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (12, quai des Queyries – CS 41177 – 33072 Bordeaux – 0810 60 20 10) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de HEXATIVE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **II. CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

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

Vous pouvez consulter les articles régissant le code du tourisme sur le lien suivant :

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

## **III. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **1 ACCEPTATION DES CONDITIONS & COMMANDE**

Ces Conditions de vente particulières s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après dénommé « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci-après dénommé « le Client ») auprès de HEXATIVE, titulaire d'une licence d'Etat (ci-après dénommé « l'Agence »).

HEXATIVE est une SAS au capital de 10 000€, dont le siège social est situé au 16 Avenue Victoria 73100 Aix-les-Bains. HEXATIVE est titulaire de l'immatriculation IM074100138 délivrée par le Secretariat chargé du Tourisme, soumis aux conditions morales de l'aptitude professionnelle. HEXATIVE est couvert pour sa responsabilité civile professionnelle par la compagnie Hiscox France, 12, quai des Queyries 33100 Bordeaux sous le contrat numéro HA RCP0240592 et pour sa garantie financière par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), 15 avenue Carnot, 75017 à Paris.

Par Commande, on entend tout processus de réservation soumis par le client auprès de l'Agence dont la disponibilité et le prix sont confirmés par l'Agence à ce même client, soit automatiquement sur les sites gérés par Hexative ou clients d'Hexative, soit par courrier électronique à l'adresse du Client. Une prise de Commande est effective dès lors que le Client valide sa Commande et transmet un moyen de paiement en règlement de tout ou partie de cette Commande.

Le Client déclare être majeur, disposer de la capacité juridique (ne pas être sous tutelle ou curatelle) pour conclure le présent contrat auprès de l'agence conformément aux dispositions des présentes qu'il comprend parfaitement et accepte. Le Client déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées lors de l'ouverture du compte sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant de confirmer sa Commande auprès de l'agence. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente d'HEXATIVE.

### **2 PRIX & PAIEMENT**

## **2.1 PRIX**

Les prix proposés sont exprimés en Euros principalement. Toutes Taxes Comprises sur la base des taux de change en vigueur au jour de l'offre ou de la parution.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages ou des éléments qui le compose sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage ou d'un élément qui le compose, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

Les assurances complémentaires annulation ou multirisque proposées en option.

Tout service antérieur à l'enregistrement (départ), ou postérieur au passage sous douane (retour).

Les dépenses à caractère personnel (téléphone, cautions diverses, autres).

Les frais de vaccination et de visa.

Les activités facultatives ainsi que toute prestation non mentionnée dans le descriptif du voyage.

Les excédents de bagage.

Les parkings aéroport ou hôtel.

Les pourboires et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de commande.

En plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la Commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale.

Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que l'Agence a effectué la réservation.

## **2.2 PAIEMENT**

Pour toute Commande à 30 jours ou moins du départ, le paiement du montant total du voyage est exigé. A plus de 30 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total ou le paiement de la totalité du montant. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, l'Agence considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. L'Agence sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article 4 des présentes Conditions de Vente.

Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement.

Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, L'Agence n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le Client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque du Client. A défaut de paiement par le Client dans les délais prévus, l'Agence est en droit d'annuler la réservation effectuée par le Client pour le compte des passagers.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du Client. L'Agence ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les Clients.

## **3 REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

Le mode et délai de remise des documents de voyage, bons d'échanges et titres de transports est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou du type de prestation.

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par l'Agence doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port) que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence) et les autres prestations éventuelles (location de voiture, activités...).

Si, 7 (sept) jours avant la date de départ, le client n'a pas en sa possession l'ensemble de ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir à L'Agence afin de pouvoir y remédier à temps. En cas de transmission

erronée par le client de ses coordonnées, L'Agence décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires, douanes et autres intervenants du voyage.

## **4 ANNULATION, MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DU CLIENT**

### **4.1 ANNULATION**

Si le Client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra effectuer une demande d'annulation adressée à l'Agence (lettre recommandée avec AR, ou courriel à l'adresse [contact@hexative.com](mailto:contact@hexative.com)). La date de réception de la lettre recommandée, ou du courriel sera la date retenue pour l'annulation.

A défaut du respect de cette procédure, la demande d'annulation ou de modification est considérée comme non prise en compte.

Elle entraînera l'exigibilité des frais suivants le barème ci-dessous, sauf cas particuliers mentionnés dans le descriptif du voyage choisi (sur le contrat pour les commandes passées en agence et indiqués par chaque prestataire dans le cadre d'un séjour réservé en ligne sur un site géré par Hexative ou clients d'Hexative) :

1. Prestations Aériennes spécifiées sur le récapitulatif de commande :

Dès la réservation : il sera retenu 100 % du montant total des prestations.

2. Toutes prestations hors prestations Aériennes spécifiées sur le récapitulatif de commande :

A plus de 30 jours de la date de départ : il sera retenu 50 % du montant total des prestations.

Entre 30 et 7 jours de la date de départ : il sera retenu 90 % du montant total des prestations.

A moins de 7 jours de la date de départ : il sera retenu 100 % du montant total des prestations.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit auprès de l'Agence et engagés par le Client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

En cas d'annulation ou de modification par le Client, et sous déduction des sommes dues à l'Agence (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), l'Agence remboursera au Client, dans un délai raisonnable et au maximum dans un délai de 14 jours, toutes sommes préalablement versées. L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le Client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de l'Agence.

### **4.2 MODIFICATION AVANT DEPART**

Aucun remboursement de prestations non consommées (nuits d'hôtels, repas, etc.) ne pourra être consenti du fait de la non présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

Toute modification de la Commande avant le départ, à l'initiative du Client, entraînera la perception de frais fixe de 50€ par personne.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le(s) prestataire(s) et dont le Client sera informé avant l'exécution de la modification.

Toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité du fait du Client entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le Fournisseur de Voyages.

Pour une réservation complexe (ex : multi-compagnies, réservation sur-mesure avec une pluralité de parcours et de tarifs), plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Ces règles de tarification seront évoquées lors du traitement de la demande de modification. La modification d'un élément essentiel du contrat de voyage par l'Agence avant le départ est régi par l'article L 211-13 du Code du Tourisme qui dispose que :

« L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12, à moins que :

1. L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;

2. La modification soit mineure ; et l'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant ».

#### **4.3 CESSION**

Conformément aux articles L.211-1 et R. 211-7 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer l'Agence par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours dans le cas d'une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse(s) du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage.

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter les frais minimums suivants :

Plus de 30 jours avant le départ : 50€

Entre 30 et 8 jours du départ : 100€.

Frais de cession spécifiques concernant les Voyages incluant un transport par vol régulier, entre la ville de départ et le lieu de destination : Toute demande de cession à 7 jours ou plus du départ par le Client au bénéfice d'un tiers entraînera la perception de frais pouvant s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller-retour, selon conditions du transporteur.

Etant précisé que le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### **5. ANNULATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE-**

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, si l'Agence se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client peut alors être remboursé par l'Agence de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

Si cette annulation est imposée par un nombre de personnes inscrites pour le voyage inférieur au nombre minimal indiqué ou par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. En effet, conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme, aucune indemnité n'est due lorsque : « L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et qu'il notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour. »

En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 2.2, l'Agence se verra contrainte d'annuler la Commande aux frais du Client.

#### **6 COMPAGNIES AERIENNES**

##### **6.1 COMPAGNIES AERIENNES**

Lors de votre récapitulatif de commande, l'Agence vous fournira, s'il y a lieu, l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, l'Agence s'engage à vous communiquer, dès lors qu'il en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. L'Agence s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français.

##### **6.2 CONDITIONS DE TRANSPORT**

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à l'Agence, retards ou annulations ou grèves extérieures à l'Agence, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous

documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux.

### **6.3 - ACHEMINEMENT AVANT LE DEPART ET AU RETOUR**

Dans le cas où les prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'au domicile du client au retour du voyage, nous recommandons fortement d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations souscrites auprès de l'Agence et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, l'Agence ne remboursera pas les frais induits.

### **7. TRANSFERT AEROPORT-HOTEL**

Dans le cas d'une commande de transfert depuis l'aéroport/port/gare vers l'hôtel, il incombe à l'Agence de fournir les données correspondantes aux vols aller et retour du client avant le transfert aller. Ces données de vol doivent contenir les informations suivantes : aéroport d'arrivée et de départ, date d'arrivée et date de départ, numéro de vol aller et retour.

En l'absence de transmission de ces informations par l'Agence pour le compte du Client, l'Agence ne pourra assurer de fournir le transfert sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement de la prestation non effectuée.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de l'Agence. Les transferts non utilisés sur place ne donneront lieu à aucun remboursement.

### **8. FORMALITES**

Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

Il appartient au Client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'Agence. L'acceptation des présentes Conditions Générales vaudra reconnaissance qu'il en a effectivement pris connaissance.

Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

- <https://www.pasteur.fr/fr>
- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

- <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Il est vivement recommandé au Client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

L'Agence ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un Client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. En aucun cas, l'Agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des participants qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, autorisations diverses, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un participant de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du participant ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du participant qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'Agence ne rembourse ni ne remplace ledit voyage. Modification d'horaires, retards et annulation des moyens de transport : l'Agence calcule ses prix de façon forfaitaire en fonction du seul nombre de nuitées. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes, fluviaux ou terrestres, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou/et un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. L'Agence ne peut être tenu pour

responsable en cas de changement d'aéroport (à l'aller ou au retour) provoqué par des événements extérieurs, tels que surcharges aériennes, grèves, intempéries. Les frais éventuels occasionnés par des retards ou modifications (taxi, hôtel, parking, etc.) ne pourront donner lieu à aucune indemnisation de la part de l'Agence. En cas de défaillance d'un transporteur pour des raisons impérieuses, comme par exemple la cessation d'activité de la compagnie aérienne ou maritime, nous pouvons être contraints d'annuler tout ou partie des engagements prévus. L'Agence fera tout son possible pour proposer des solutions alternatives. Ces solutions peuvent entraîner une modification du prix qui est susceptible d'être répercutée au participant.

## **9. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L.221-28-12° de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Agence, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

## **10. RESPONSABILITE**

Concernant la vente de séjour, l'Agence est soumise aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client ou du Fournisseur de Voyages.

Concernant la vente de billets d'avion, de produits et de services associés, l'Agence agit en qualité de simple intermédiaire entre le Transporteur Aérien et le Client. L'Agence est tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article R. 322-4 du Code français de l'aviation civile.

La responsabilité de l'Agence est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du Transporteur Aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

En aucun cas, l'Agence ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Client. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de l'Agence et aux conditions du Transporteur Aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs).

Dans le cadre d'une réservation en ligne sur un site géré par Hexative ou client d'Hexative, le Client effectue pour son propre compte une réservation à partir du Moteur de réservation. En outre, le

Client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du Produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client. L'Agence ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client a renseigné des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation via le Moteur de réservation. Toute négligence du Client ne saurait être imputable à l'Agence.

## **11. ASSURANCES**

HEXATIVE GROUP a souscrit auprès de la compagnie HISCOX une assurance (contrat N° HA RCP0240592) garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle en application de la Loi du 13 Juillet 1992. Cette garantie ne se substitue pas aux garanties que chaque voyageur doit souscrire individuellement et volontairement. Il est donc fortement recommandé aux clients de souscrire des assurances complémentaires.

Les éventuelles demandes de remboursement afférentes à ces souscriptions devront être traitées directement auprès de la compagnie concernée. Les conditions d'assurance correspondant aux garanties souscrites sont présentées dans les conditions d'assurances avec les options de garanties. HEXATIVE tient à la disposition de ses clients l'intégralité des Conditions de vente sur simple demande.

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Moteur de réservation sur un site géré par Hexative ou client d'Hexative. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation d'un billet d'avion la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie. A cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera

remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

## **12. RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à un voyage ou un séjour devra parvenir auprès de l'Agence au plus tard 30 jours après la date initialement prévue pour la fin de la prestation, par lettre recommandée avec AR, ou courriel à l'adresse [contact@hexative.com](mailto:contact@hexative.com) par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous : HEXATIVE, 16 avenue Victoria, 73001 Aix-les-Bains. Il est précisé que toute réclamation soit formulée par téléphone ou tout autre moyen, soit formulée hors délai, soit non formulée auprès du ou des prestataires concernés s'il y a lieu, ne pourra être reçue comme officielle. Le Service Client s'efforcera néanmoins d'y porter sa meilleure attention et d'en tenir compte dans la mesure du possible.

Après saisine de la Société HEXATIVE, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site <https://www.mtv.travel/>

## **13. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCES**

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

Date de dernière mise à jour : **Lundi 8 octobre 2018-**

**Hexative** - SAS au Capital de 10 000€ - 16 avenue Victoria, 73001 Aix-les-Bains

RCS Chambéry - SIREN 522 582 527 - TVA : FR 31 52 25 82 527 - Code APE 7911Z – Licence 074100138