

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version en date du 31/10/2025

[Conditions de vente applicables aux réservations passées avant le 31/10/2025](#)

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE	2
ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	2
ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES	3
ARTICLE 4 - INSCRIPTION – RÉSERVATION	3
ARTICLE 5 - PRIX	4
ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT	5
ARTICLE 7 - RÉVISION DU PRIX	6
ARTICLE 8 - MODIFICATION	7
ARTICLE 9 - ANNULATION	9
ARTICLE 10 - CESSION DE CONTRAT	10
ARTICLE 11 - RESPECT DES RÈGLES - SÉCURITÉ – BIEN ÊTRE – COMMUNAUTÉ	11
ARTICLE 12 - RÈGLES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN	12
ARTICLE 13 - TRANSFERTS	15
ARTICLE 14 - HÉBERGEMENTS	16
ARTICLE 15 - LOCATION DE VÉHICULES	17
ARTICLE 16 - VALEURS, VOLS ET PERTES	17
ARTICLE 17 - ASSURANCES	17
ARTICLE 18 - ANIMAUX	17
ARTICLE 19 - GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE DE HELLO TRAVEL	18
ARTICLE 20 - RESPONSABILITÉ DE HELLO TRAVEL	18
ARTICLE 21 - DROIT DE RÉTRACTATION	19
ARTICLE 22 - AIDE AU VOYAGEUR	19
ARTICLE 23 - INFORMATIONS IMPORTANTES : SÉCURITÉ ET FORMALITÉS	19
ARTICLE 24 - ACCESSIBILITÉ	20
ARTICLE 25 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	20
ARTICLE 26 - RÈGLEMENT DES LITIGES	23
ARTICLE 27 - PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES	23
ANNEXE 1	24

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

1.1 DÉSIGNATION DU VENDEUR

HELLO TRAVEL, société par actions simplifiée au capital social de de 18 571 €, immatriculée au RCS d'Annecy, sous le numéro B 815 322 607 et dont le siège social se situe sis Immeuble les Pleïades, Park Nord, 74370 Annecy, France.

Adresse mail de contact : contact@copinesdevoyage.com

Téléphone : (+33) 4 20 88 02 63

Représentant légal : Nicolas GUERIN

Registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM074160010

Assurance RCP : Generali IARD – 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris (Contrat N°AR664885)

Garant financier : APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris

Adresse du site internet de vente : www.copinesdevoyage.com (ci-après « le Site »).

Ci-après dénommé « HELLO TRAVEL »

1.2 DÉFINITIONS

Client(e) : Personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec HELLO TRAVEL dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Bénéficiaire : Personne physique participant au séjour ou aux Prestations réservées sur le Site.

Contrat à distance : Tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du Site Internet de HELLO TRAVEL.

Durée du séjour : La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

Prestation : Service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par HELLO TRAVEL de prestations touristiques fournies directement par elle ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Elles s'appliquent pour toutes les ventes réalisées par HELLO TRAVEL par tous circuits de distribution et de commercialisation, notamment au travers du Site.

Toute inscription à l'un des voyages proposés sur ce Site ou tout achat de Prestation y figurant implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales et particulières de vente qui prévalent sur tout autre document. Le Client s'engage à être majeur et à ne contracter que pour des Bénéficiaires majeurs.

ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible sur support durable, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

ARTICLE 4 - INSCRIPTION – RÉSERVATION

4.1 OFFRE PRÉALABLE

La commande d'une Prestation sur le Site s'effectue selon le processus suivant :

1. Le Client sélectionne la Prestation de son choix pour accéder à son descriptif.
2. Le Client sélectionne la ville de départ (le cas échéant), si la proposition de séjour contient des vols.
3. Le Client a la possibilité de sélectionner un aéroport de préférence, autre que celui proposé initialement, cette modification étant susceptible de faire varier le prix du séjour.
4. Le Client indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par HELLO TRAVEL.
5. Le Client accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la Prestation et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'ARTICLE 9 ci-dessous.
6. Le Client renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations voyageurs). Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'Erreur ! Source du renvoi introuvable. ci-après.
7. Le Client renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande, selon les modalités et dans les conditions prévues à l'Erreur ! Source du renvoi introuvable. ci-après.
8. Le Client valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente, en cochant la case « *J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente de HELLO TRAVEL* ».

9. Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent le contrat conclu entre le Client et HELLO TRAVEL.
10. Les documents de voyage (notamment vouchers et convocation aéroport) sont transmis au Client après leur réception et leur traitement par HELLO TRAVEL, et peuvent être envoyés jusqu'à la veille du départ.

En cas de difficulté lors de sa réservation en ligne, le Client peut contacter le Service Client au (+33) 4 20 88 02 63 afin qu'un conseiller HELLO TRAVEL l'assiste à distance.

4.2 INSCRIPTION

Par inscription, il faut entendre toute demande effective de réservation d'une Prestation proposée sur le Site, accompagnée du paiement d'un acompte ou de la totalité de la Prestation et confirmée par HELLO TRAVEL.

La remise des documents de voyages et toute information sur le voyage s'effectuant par courrier électronique, le Client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte mail.

Le Client doit informer HELLO TRAVEL, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, transport d'instruments de musique, etc.).

ARTICLE 5 - PRIX

Les descriptifs des Prestations présentées sur le Site précisent les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques. Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises (hors frais de dossier).

En sus de ce prix, la société HELLO TRAVEL facture au Client une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :

- pour toute commande de Prestation correspondant à une destination située en France, dans l'Union Européenne et dans le Bassin Méditerranéen : 25 Euros TTC par dossier,
- pour toute autre commande, correspondant à une destination hors Union Européenne : 35 Euros TTC par dossier.

Certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...), imposées par les autorités de certains pays, ne sont pas comprises dans le prix des Prestations. Celles-ci sont à la charge du Client et peuvent devoir être réglées sur place ou directement auprès de HELLO TRAVEL (cas notamment de la taxe de séjour pour les meublés de tourisme). Elles seront indiquées séparément sur le descriptif.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la commande par le Client, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des Prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par HELLO TRAVEL.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, telles que les assurances, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute Prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Enfin, HELLO TRAVEL se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le prix à payer par le Client sera confirmé au moment de sa réservation sur le Site.

L'octroi ou l'application d'un code promotionnel reste subordonné à des conditions (durée, montant minimum, zone géographique, etc.). Hello Travel se réserve le droit de vérifier l'éligibilité du client et de demander tout justificatif approprié avant de valider la réduction. En l'absence de justificatif ou si les conditions ne sont pas remplies, le code ne pourra pas être appliqué.

ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT

6.1 PAIEMENT

Le règlement des Prestations achetées se fait par carte bancaire sur le Site.

À l'inscription, un acompte ou la totalité du prix du voyage est exigé pour la validité de l'inscription. Le règlement du solde doit intervenir au plus tard 45 jours avant la date de départ.

En fonction du prix du séjour et de la date de l'inscription, un paiement en plusieurs fois peut être proposé au Client au moment de sa réservation. Dans ce cas, un échéancier de paiement lui est communiqué avant sa commande et par e-mail à la suite de sa réservation. Indépendamment de la confirmation du voyage, le Client accepte d'être prélevé aux échéances qui lui ont été communiquées lors de sa réservation. Le Client sera prélevé automatiquement sur la dernière carte bancaire utilisée sur le Site. Le Client peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde. Il ne sera procédé à aucun escompte pour tout règlement anticipé.

Si l'inscription intervient à moins de 45 jours du départ, le paiement intégral du dossier pourra être demandé HELLO TRAVEL interdit l'achat de Prestations par un mineur. Le Client s'engage à être majeur et à ne contracter que pour des Bénéficiaires majeurs.

Lorsque l'inscription est réalisée par téléphone, le Client s'engage à transmettre une preuve de paiement par email à HELLO TRAVEL dans les 24H00. À défaut, le Client sera réputé avoir annulé de son fait sa réservation et les pénalités d'annulations prévues à l'article 9.1 s'appliquent.

6.2 CHÈQUES VACANCES

HELLO TRAVEL accepte les Chèques-Vacances en format papier.

Les Chèques-Vacances Connect, en format digital, ne sont pas acceptés.

Les Chèques-Vacances doivent impérativement être au nom et prénom du Client.

Le Client devra dans un premier temps régler le solde ou l'échéance prévue par carte bancaire. Il enverra ensuite son ou ses Chèques-Vacances pour le montant souhaité, par lettre recommandée avec accusé de réception avec le nom et prénom du Client ainsi que sa référence voyage à l'adresse suivante :

HELLO TRAVEL

Immeuble les Pleïades, Park Nord

74370 ANNECY

La valeur correspondant au montant envoyé par Chèques vacances sera ensuite remboursée sur la carte bancaire utilisée pour le paiement sous un délai d'environ 15 jours, dès retour de l'organisme ANCV.

En cas d'annulation du dossier à l'initiative du Client la valeur réglée en Chèques-Vacances ne pourra être remboursée, elle fera l'objet le cas échéant de l'émission d'un avoir valable 1 an non remboursable et utilisable sur un prochain séjour de la gamme HELLO TRAVEL. À noter que le montant de cet avoir sera imputé des frais de résiliation applicables au séjour conformément à l'échéancier d'annulation détaillé à l'article 9.1.

6.3 DÉFAUT DE PAIEMENT

Le non-paiement d'une des échéances à date autorise HELLO TRAVEL à considérer le voyage comme annulé du fait du Client et en conséquence à facturer à ce dernier l'intégralité des frais d'annulation normalement dus à cette date en application de l'ARTICLE 9.

6.4 CARTE CADEAU

Le Client a la possibilité d'acheter des bons cadeaux auprès de HELLO TRAVEL pour les Bénéficiaires de son choix. Les conditions d'achat et d'utilisation de ces bons cadeaux sont régies par des conditions générales de vente de HELLO TRAVEL applicables à ces produits.

6.5 REMBOURSEMENTS

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

En particulier un achat effectué par le moyen d'une carte cadeau ne pourra être remboursé que sous la forme d'un autre avoir dont la date d'échéance correspondra à la date de l'avoir utilisé lors du paiement.

ARTICLE 7 - RÉVISION DU PRIX

HELLO TRAVEL s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

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

L'application éventuelle d'une majoration de prix sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client au plus tard vingt jours avant le début des Prestations.

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

En cas de diminution du prix, HELLO TRAVEL a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. À la demande du Client, HELLO TRAVEL apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 8 - MODIFICATION

8.1 MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande du Client visant à la modification de sa réservation devra être adressée par mail à la société HELLO TRAVEL à l'adresse suivante : mareservation@copinesdevoyage.com.

Toute modification est soumise à l'accord écrit de la société HELLO TRAVEL et aux disponibilités existantes.

Tout séjour interrompu ou abrégé à l'initiative du Client ou toute Prestation non-consommée quelle que soit la cause, hors circonstances exceptionnelles et inévitables, ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement.

Le cas échéant, HELLO TRAVEL pourra exiger du Client la signature d'une attestation de résiliation ou de modification du contrat.

8.2 FRAIS DE MODIFICATION

Toute modification d'une Prestation confirmée entraîne les frais de modification suivants :

Frais de modification pour les Prestations touristiques sans transports aériens :

- À plus de 60 jours du départ : 50 Euros.
- Entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 100 Euros.
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : 50% du montant total du séjour.
- Moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du montant total du séjour.

Frais de modification pour les Prestations touristiques avec transport aérien :

- À plus de 60 jours du départ : 50 Euros + 100% du transport aérien.

- Entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 100 Euros + 100% du transport aérien.
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : 50% du montant total du séjour + 100% du transport aérien.
- Moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du montant total du séjour + 100% du transport aérien.

Ces mêmes conditions s'appliquent dans le cas de changement de nom ou d'erreurs typographiques des noms communiqués lors de la réservation.

Dans la plupart des cas, les modifications sur place ne sont pas acceptées. Toutefois, en cas de modification expressément acceptée par HELLO TRAVEL, le supplément éventuel, à la charge du Client, est à régler sur place.

Cas particulier : Pour un séjour non confirmé et avant la fin de sa mise en ligne, le Client pourra modifier sa participation sans que les frais ci-dessus ne s'appliquent, toutefois les frais de dossier ainsi que le prix de la Prestation aérienne (dans le cas où il s'agirait d'un voyage avec vols) ne seront pas remboursés.

8.3 MODIFICATION A L'INITIATIVE DE HELLO TRAVEL

HELLO TRAVEL a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début du séjour, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Dès lors, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore l'annulation du Client, un hébergement ou un restaurant pourra être remplacé par un établissement de même catégorie ou de catégorie supérieure et l'itinéraire d'un circuit pourra être modifié pour assurer des Prestations de qualité au moins équivalentes aux Prestations initialement convenues.

Si HELLO TRAVEL est contrainte de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'elle ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, elle informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un Support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à HELLO TRAVEL la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre Prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre Prestation HELLO TRAVEL remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

ARTICLE 9 - ANNULATION

9.1 ANNULATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande du Client visant à l'annulation de sa réservation devra être adressée par mail à la société HELLO TRAVEL à l'adresse suivante : mareservation@copinesdevoyage.com.

Cas général : En cas d'annulation par le Client, HELLO TRAVEL lui demandera de payer des frais de résiliation et pourra les retenir de tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la Prestation.

Attention : Ces échéanciers d'annulation ne sont pas applicables aux réservations assorties de billets de transport aérien modifiables.

Frais d'annulation pour les Prestations touristiques sans transport aérien :

- À plus de 60 jours du départ : 10% du montant total dû + frais de dossier.
- Entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 25% du montant total dû + frais de dossier.
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : 50% du montant total dû + frais de dossier.
- Moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du montant total dû + frais de dossier.

Frais d'annulation pour les Prestations touristiques avec transports aériens :

- À plus de 60 jours du départ : 10% du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% du montant du transport aérien TTC.
- Entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 25% du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% du montant du transport aérien TTC.
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : 50% du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% du montant du transport aérien TTC.
- Moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% du montant du transport TTC.

Cas particulier : Pour un séjour non confirmé et avant la fin de sa mise en ligne, le Client pourra annuler sa participation, toutefois les frais de dossier ainsi que le prix de la Prestation aérienne (dans le cas où il s'agirait d'un voyage avec vols) ne seront pas remboursés. Si un séjour n'est pas confirmé par HELLO TRAVEL puisqu'il n'a pas atteint le nombre de participants annoncé, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées.

Attention : HELLO TRAVEL pourra, selon les cas, confirmer un voyage pour lequel le nombre de participants n'est pas atteint. Le cas échéant, une fois le voyage confirmé, le Client qui annule se verra appliquer les pénalités du cas général. Le fait que le nombre minimum de participants ne soit pas atteint ne donne pas droit au Client d'annuler sans frais. Par exemple, pour un séjour de 15 participants, HELLO TRAVEL se réserve le droit de confirmer le séjour lorsque seulement 12 participants sont inscrits. Le cas échéant, pour toute annulation postérieure à cette confirmation, des frais d'annulation seront applicables.

Dans tous les cas, en cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez HELLO TRAVEL 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, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

NB : Si le départ est confirmé, la ou les primes d'assurance ne sont pas remboursables.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, HELLO TRAVEL procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

9.2 ANNULATION DE LA PART DE HELLO TRAVEL

HELLO TRAVEL a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la Prestation.

Outre le remboursement du séjour, HELLO TRAVEL ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, HELLO TRAVEL notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :
 - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
2. HELLO TRAVEL est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, HELLO TRAVEL notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Si le nombre de participants est inférieur au nombre minimum requis, HELLO TRAVEL pourra proposer au Client de maintenir le voyage en contrepartie d'une majoration "petit groupe" du prix initial. Le surcoût éventuel de cette formule "petit groupe" sera communiqué au Client qui pourra l'accepter ou le refuser.

En cas d'acceptation, ce surcoût fera l'objet d'une facturation complémentaire. Ce supplément sera remboursé si d'autres participants venaient à s'inscrire sur le voyage avant la date de départ et que le nombre initial de voyageurs minimum requis était atteint.

En cas de refus du surcoût proposé, la réservation du Client sera annulée sans frais et les sommes précédemment versées lui seront remboursées.

ARTICLE 10 - CESSIION DE CONTRAT

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des Prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Les frais de cession pourront être facturés au Client sur justificatif.

En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au Client, notamment dans le cas où la Prestation cédée comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Il arrive parfois que le billet émis soit ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus dans les conditions générales de vente de la compagnie aérienne.

Le cédant est tenu d'informer la société HELLO TRAVEL de sa décision par mail adressé à mareservation@copinesdevoyage.com, au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Dans tous les cas, si les frais engendrés par cette cession étaient supérieurs aux montants du contrat initial, il serait dû à HELLO TRAVEL le montant exact, qui sera facturé au Client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 11 - RESPECT DES RÈGLES - SÉCURITÉ – BIEN ÊTRE – COMMUNAUTÉ

11.1 SÉCURITÉ

Le Client s'engage à ne pas avoir de contre-indication médicale, physique ou psychique, pour la participation aux activités prévues dans son séjour. En cas de difficulté ou de doute sur le niveau des activités proposées, il devra se rapprocher immédiatement de l'équipe HELLO TRAVEL. Il s'engage également à respecter les règles énoncées par les guides et accompagnateurs en toutes circonstances, de sorte qu'une faute de sa part pourra être retenue en cas d'incident.

11.2 VIE EN COMMUNAUTÉ

Tout le monde a le droit de se sentir en sécurité lors de son voyage.

HELLO TRAVEL ne tolère aucune forme de violence (physique ou verbale), de harcèlement, que ce soit entre Clients ou avec l'équipe locale ou les populations sur place.

L'usage ou la possession de drogue ne sont pas tolérés lors des voyages. Si le Client choisit de consommer de l'alcool lors du séjour, ce dernier devra le faire avec modération en se conformant en outre aux règles de consommation d'alcool de la région visitée.

Le Client s'engage à respecter les règles énoncées dans la [Charte de la Bonne Copine](#) et en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant la conclusion de son contrat.

Produits « Villa » (ou meublés de tourisme) :

- Il est formellement interdit d'organiser des fêtes dans la Villa (ou meublé de tourisme).
- Il est formellement interdit de faire du bruit (conversations fortes, musique) à l'extérieur de la villa (ou meublé de tourisme) entre 22h et 6h.
- Il est formellement interdit de faire rentrer dans la Villa (ou meublé de tourisme) toute personne extérieure au groupe de voyageurs ou à l'organisation du séjour.

Le Client s'engage plus généralement à respecter les règles d'hygiène et de sécurité à tout moment.

Le Client reconnaît que les séjours vendus par HELLO TRAVEL sont des séjours en communauté. Il s'engage donc à respecter les règles de bienséance et de respect envers les autres voyageurs à tout moment. Il est précisé que les Clients partagent leur chambre avec d'autres voyageurs. Il est donc primordial de respecter l'intimité et le confort de chacun.

HELLO TRAVEL ne pourrait en aucun cas être tenue responsable du comportement inadapté d'un Client ou de gênes occasionnées par les autres Clients pouvant être inhérentes à la vie en communauté (ex : ronflements).

À défaut de respect des dispositions ci-dessus, HELLO TRAVEL est en droit d'exclure le Client sans aucun droit à remboursement.

ARTICLE 12 - RÈGLES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN

12.1 VOLS CHARTER

Toute place réservée sur ce type de vol, non-utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même en cas de report de date ou d'abandon de cette place au profit d'un vol régulier.

12.2 VOLS RÉGULIERS ET LOW COST

Le transport des bagages en soute est variable d'un transporteur à l'autre et peut entraîner des surcoûts importants à l'enregistrement ou à l'embarquement. Tout transport de bagage nécessitant une autorisation du transporteur doit impérativement être signalé par écrit lors de la réservation.

12.2.1 Les compagnies aériennes

HELLO TRAVEL communiquera au Client lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à l'inscription, HELLO TRAVEL s'engage à communiquer au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant son départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

HELLO TRAVEL 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. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le Site https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

12.2.2 Les conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le Site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Il vous appartient avant de conclure votre réservation de prendre connaissance de ces conditions générales.

HELLO TRAVEL ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le Client sera sous la protection de la compagnie aérienne. 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.

Le Client expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de HELLO TRAVEL pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le Client dans la résolution de la réclamation.

12.2.3 L'acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si le Client organise seul les prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du séjour et jusqu'à son domicile au retour du voyage, HELLO TRAVEL recommande 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 ou de circonstances exceptionnelles et inévitables qui modifieraient les Prestations du voyage souscrit chez HELLO TRAVEL et impliquerait des modifications des Prestations ci-dessus, HELLO TRAVEL ne remboursera pas les frais induits.

12.2.4 Horaires

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au Client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au Client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du tourisme, il sera remis au Client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Veillez noter qu'il est toutefois possible que certaines compagnies mettent en place des escales techniques (escale relativement courte sans descendre de l'appareil) sans que cela ne soit porté à notre connaissance.

HELLO TRAVEL conseille aux voyageurs de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux, et au moins une heure et demie à l'avance pour les vols intérieurs.

12.2.5 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers

Toute place réservée sur ce type de vol, non-utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même en cas de report de date ou d'abandon de cette place au profit d'un vol régulier. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du Client, des frais de réémission pourront lui être facturés.

12.2.6 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du Client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au Client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. Le transport des bagages en soute est variable d'un transporteur à l'autre et peut entraîner des surcoûts importants à l'enregistrement ou à l'embarquement.

Pour les vols Low Cost, les bagages en soute sont payants et sont à sélectionner en option sur le Site le jour de la réservation. Les services à bord sont également payants (collation/boisson).

Tout transport de bagage nécessitant une autorisation du transporteur doit impérativement être signalé par écrit lors de la réservation.

12.2.7 Consignes et sécurité

Il relève de la responsabilité du Client de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société HELLO TRAVEL au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- Le Client est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les.37265.html>. HELLO TRAVEL ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

12.2.8 Femmes enceintes

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de transport de femme enceinte. Le cas échéant, il appartient donc au Client de se renseigner auprès de son conseiller voyage, de HELLO TRAVEL ou directement auprès de la compagnie aérienne et de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un voyage sur le Site.

12.2.9 Modification / Annulation de la part de la Compagnie Aérienne

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le Client en sera avisé dans les meilleurs délais par téléphone ou e-mail et doit à cet effet communiquer ses coordonnées complètes lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au Client de communiquer un numéro de téléphone

portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que HELLO TRAVEL puisse être en mesure d'informer le Client rapidement.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, de changements d'aéroport, de retards, de correspondances manquées, d'annulations de vols font partie des contraintes au transport aérien.

Les droits et obligations des transporteurs aériens en matière d'indemnisation sont régis par le règlement (CE) n° 261/2004. En cas d'incident aérien (retard, annulation, surbooking, etc.), ainsi il est recommandé au voyageur de se tourner directement vers la compagnie aérienne concernée pour faire valoir ses droits d'indemnisation. Cependant, en cas de difficulté dans le traitement de la demande ou si des informations supplémentaires sont nécessaires, HELLO TRAVEL reste disponible pour fournir les éléments nécessaires, dans la mesure de nos possibilités. HELLO TRAVEL n'est en aucun cas redevable de l'indemnisation prévue par le Règlement (CE) 261/2004 précité.

En cas de modification des horaires de vol ou d'annulation par la compagnie aérienne, HELLO TRAVEL s'engage à proposer une reprotection sur un vol alternatif dans les mêmes conditions de départ (ville de départ et date de départ si possible) et à destination de la même ville d'arrivée. Cette reprotection sera effectuée dans les meilleurs délais, en fonction des disponibilités proposées par la compagnie aérienne.

Le voyageur comprend et accepte qu'il n'a pas la possibilité de modifier l'aéroport de départ, la destination, ou d'autres éléments du vol, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Si la proposition de reprotection constitue une solution conforme aux termes et conditions spécifiques du contrat, le voyageur n'a pas la possibilité de la refuser.

12.2.10 Billets électroniques

Lors d'un vol régulier, pour utiliser un billet électronique et obtenir sa carte d'embarquement, le Client doit se présenter à l'aéroport au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni de la convocation reçue par courrier électronique ainsi que de son document d'identité valide (passeport, ou carte d'identité) dont le Client a communiqué le numéro à HELLO TRAVEL le cas échéant. Nous vous invitons à vous enregistrer en ligne au préalable (ouverture des check in en général H-24 avant votre heure de départ).

Pour un vol Low cost, le Client est impérativement tenu de s'enregistrer en ligne avant son départ, directement sur le site de la compagnie aérienne, et d'imprimer sa carte d'embarquement. Toute perte ou oubli de celle-ci le jour du départ entraînera des frais à régler directement par le Client auprès de la compagnie aérienne, sans aucun remboursement possible de la part de HELLO TRAVEL.

ARTICLE 13 - TRANSFERTS

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

Lorsque les Prestations vendues par HELLO TRAVEL ne comprennent pas de titres de transport aérien, il est possible que le transfert aéroport/hôtel soit inclus dans le prix (si prévu expressément dans le descriptif).

Dans ce cas, le Client s'engage à transmettre ses horaires de vol (arrivée/départ) à HELLO TRAVEL dans les plus brefs délais et au plus tard 10 jours avant le départ afin de permettre à HELLO TRAVEL d'organiser les transferts aéroport/logement pour l'ensemble des participants. Toute modification ou absence de communication de ces informations à moins de 10 jours du départ pourra entraîner l'application d'un supplément ou l'absence de service de navette pour le Client. Le cas échéant, HELLO TRAVEL ne saurait en aucun cas être tenu responsable, cette désorganisation résultant de la seule faute du Client.

Le transfert est compris pour les arrivées et départs de l'aéroport. Les horaires de transferts sont coordonnés sur les différents horaires d'arrivée et de départ des voyageurs/Clients, un peu d'attente pourrait être à prévoir.

A noter qu'un supplément s'applique aux transferts de nuit pour toute arrivée ou départ de vol entre 20h et 8h.

A partir de 8h, le premier transfert est mis en place en fonction de l'arrivée du vol du premier participant. Les transferts suivants sont programmés avec une attente maximum de 2h30 entre 2 transferts et ce jusqu'à l'arrivée du dernier vol compris à 20h. Pour les départs (retour) le processus est le même : le premier transfert est mis en place à partir du premier vol départ, à partir de 8h. Le dernier transfert est prévu pour les vols décollant jusqu'à 20h. En cas de départ après 20h, il envisageable, dans la mesure du possible et avec l'accord expresse de HELLO TRAVEL de prendre un transfert plus tôt dans la journée en fonction du planning des navettes de la journée et des places disponibles dans celles-ci.

Exemple : Un Client atterrit à destination à 6h. Il peut soit réserver un transfert avec supplément appliqué aux vols arrivés avant 8h pour effectuer son transfert jusqu'au logement, soit attendre l'arrivée du premier vol d'autres Clients, à partir de 8h, et bénéficier du transfert en navette compris pour les arrivées entre 8h et 20h.

Tout transfert en navette compris dans le prix du séjour qui n'aurait pas été consommé par le Client de son fait ne fera l'objet d'aucun remboursement.

ARTICLE 14 - HÉBERGEMENTS

L'offre de séjour contient le descriptif détaillé des lieux. À ce titre, il est précisé que la catégorie des établissements hôteliers figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes locales des pays d'accueil. Elle peut donc différer des normes françaises et européennes.

Pour les villas et meublés de tourisme, un état des lieux contradictoire et l'inventaire du mobilier et des divers équipements sont effectués au début et à la fin du séjour par le propriétaire ou son représentant.

Le Client s'engage à détenir une assurance villégiature permettant de couvrir l'ensemble des dégâts qu'il pourrait causer dans l'hébergement.

ARTICLE 15 - LOCATION DE VÉHICULES

Si la Prestation inclut la location de véhicule, le Client est également soumis aux conditions générales de vente du loueur de voiture.

En particulier, le Client bénéficie de l'assurance responsabilité civile obligatoire souscrite par le loueur de véhicule. Le Client est invité à lire attentivement ces documents, qui seront transmis en amont par HELLO TRAVEL. Il est réputé les accepter en signant les présentes CGV.

Le contrat de location sera effectué au nom du conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation effectuée est nominative.

ARTICLE 16 - VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...), mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage HELLO TRAVEL n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux Clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le Client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques. Le Client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 17 - ASSURANCES

Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les forfaits voyage vendus.

Le Client peut souscrire avant validation de sa réservation, une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions proposées sur le Site, par le lien hypertexte "Conditions d'assurances".

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le Client, la prime d'assurance n'est jamais remboursable.

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par le Client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

ARTICLE 18 - ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par HELLO TRAVEL.

ARTICLE 19 - GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE DE HELLO TRAVEL

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à HELLO TRAVEL les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des Prestations, afin que HELLO TRAVEL puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de HELLO TRAVEL d'une Prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres Prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de HELLO TRAVEL est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et HELLO TRAVEL ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement HELLO TRAVEL aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 20 - RESPONSABILITÉ DE HELLO TRAVEL

HELLO TRAVEL ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où HELLO TRAVEL ou son prestataire seraient reconnus responsables, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-17 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer. En cas de responsabilité dûment prouvée de la société HELLO TRAVEL le montant des dommages et intérêts versés au Client ne pourra en tout état de cause excéder 3 fois le prix total du voyage, sauf préjudices corporels ou dommages causés intentionnellement ou par négligence.

S'agissant de toutes les autres prestations (vols secs, loisirs, meublés de tourisms secs), HELLO TRAVEL ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le Client.

ARTICLE 21 - DROIT DE RÉTRACTATION

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site par HELLO TRAVEL ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes conditions générales de vente et le Client ne pourra pas invoquer le droit de rétractation.

ARTICLE 22 - AIDE AU VOYAGEUR

HELLO TRAVEL est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, HELLO TRAVEL apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

HELLO TRAVEL sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 23 - INFORMATIONS IMPORTANTES : SÉCURITÉ ET FORMALITÉS

23.1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Quels que soient la destination choisie et les pays traversés, il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose d'un document d'identité adapté aux exigences du pays de destination (carte d'identité nationale ou passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique). La validité de son document d'identité doit correspondre aux exigences de validité imposées par le pays de destination, ainsi que de tout autre document requis (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.). Il est courant que les pays de destination exigent un passeport valide à minima jusqu'à six mois après la date du retour.

HELLO TRAVEL délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. HELLO TRAVEL ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

HELLO TRAVEL attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

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

HELLO TRAVEL délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

23.2. INFORMATIONS POUR LES PASSAGERS

Pour l'organisation du voyage du Client, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes et maritimes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, HELLO TRAVEL est dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur les données suivantes : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu'ils figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.) ainsi qu'un contact courriel et téléphone.

ATTENTION : le Client doit communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement du voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, le Client s'expose à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Il appartient au Client de vérifier la validité de ses documents de voyage. HELLO TRAVEL ne procédera pas à la vérification de la validité et de l'adéquation des documents, son obligation se limitant à une obligation d'information.

23.3. PANDÉMIE COVID-19

En raison de la crise sanitaire liée au COVID-19, les protocoles sanitaires peuvent être renforcés. Certaines destinations requièrent un schéma complet de vaccination et/ou un test PCR ou antigénique additionnel.

Les informations évoluent en continu en fonction de la pandémie et des destinations, il convient de se renseigner régulièrement avant le départ.

ARTICLE 24 - ACCESSIBILITÉ

Toutes nos Prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite (ex : certains hôtels, activités sportives...). HELLO TRAVEL invite les Clients à consulter ses équipes en cas de besoin spécifique.

ARTICLE 25 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

25.1 DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de son activité, HELLO TRAVEL met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

À ce titre, HELLO TRAVEL collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

25.2. BUT POURSUIVI

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la Prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de HELLO TRAVEL .

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de HELLO TRAVEL dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de HELLO TRAVEL
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

25.3. PERSONNES AUTORISÉES À ACCÉDER AUX DONNÉES

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de HELLO TRAVEL sont les suivantes : les salariés de HELLO TRAVEL et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de HELLO TRAVEL participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements,

étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

25.4. CONSERVATION DES DONNÉES

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec HELLO TRAVEL sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

HELLO TRAVEL met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et HELLO TRAVEL ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

25.5. DROITS DU TITULAIRE DES DONNÉES COLLECTÉES

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

HELLO TRAVEL a désigné un Responsable à la Protection des Données (DPO) : dpo@hellotravel.fr.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

25.6. MODIFICATION DE LA CLAUSE

HELLO TRAVEL se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, HELLO TRAVEL s'engage à publier la nouvelle version sur son Site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

ARTICLE 26 - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. L'application du droit français ne saurait toutefois priver le consommateur des dispositions protectrices de son pays de résidence.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où, en cas de réclamation, la réponse apportée par HELLO TRAVEL au Client soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

ARTICLE 27 - PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de HELLO TRAVEL, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec HELLO TRAVEL, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, HELLO TRAVEL dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

HELLO TRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de HELLO TRAVEL.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que HELLO TRAVEL qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de HELLO TRAVEL.

Site internet sur lequel on peut consulter la 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

Annexe 1

FORMULAIRE STANDARD D'INFORMATION

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. HELLO TRAVEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi HELLO TRAVEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la [directive \(UE\) 2015/2302](#).

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

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. HELLO TRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de HELLO TRAVEL.

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.