

Mise à jour le 14 Avril 2018

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions générales avant d'utiliser le site de KIWOTI (ci-après le Site) et de faire une réservation. Lorsque vous effectuez un achat sur le Site, vous vous engagez à accepter les présentes Conditions générales. Tous les courriers concernant votre réservation doivent être envoyés à ADWA Sarl, Rue Gallieni, Bali BP 5571 Douala ou être transmis par courrier électronique [en cliquant ici](#) le numéro de téléphone est le 682 68 63 63 / 696 96 63 16 (du lundi au dimanche de 8h à 20h).

## **1. Utilisation de la plateforme**

1.1 Ce site Web est à la disposition de tous les utilisateurs (ci-après, l'« Utilisateur » ou « vous »), soumis à ces termes et conditions générales (ci-après « T&C »). En effectuant un achat sur le site ou en utilisant ce site de toute autre façon, vous acceptez ces T&C.

1.2 Le présent Site appartient à ADWA Sarl, société à responsabilité limitée, enregistrée au Registre du Commerce et crédit mobilier sous le numéro DLA/2017/M/2605 dont le siège social est à Douala, rue Galliéni Bali, Boite Postale 5571 Douala.

1.3 L'Acheteur déclare, par les présentes, être majeur (18 ans au moins) et disposer de la capacité juridique pour conclure le présent Contrat et utiliser le présent Site conformément aux dispositions des présentes CGV qu'il/elle comprend parfaitement et accepte. L'Acheteur consent à assumer la pleine responsabilité financière pour toute utilisation du présent Site envers l'Intermédiaire. L'Acheteur déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées pour avoir accès au présent Site et l'utiliser sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

1.4 Le présent Site est réservé exclusivement à l'usage personnel de l'Acheteur. Il est interdit de le modifier, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales, sous réserve de la possibilité de faire

des copies de votre itinéraire de voyage à des fins personnelles ou d'envoyer votre itinéraire de voyage à une société de gestion d'itinéraires agissant de bonne foi.

1.5 L'Acheteur s'engage à ne pas utiliser le présent Site à des fins illégales ou interdites. L'Acheteur accepte, en particulier, de n'utiliser le présent Site qu'à des fins personnelles et certifie que les produits ou services achetés sur notre Site seront destinés à son usage ou à sa consommation personnelle ou à l'usage ou à la consommation de personnes pour le compte desquelles il est légalement autorisé à agir. L'Acheteur ne doit pas revendre à des tiers les produits ou services achetés sur notre Site.

L'Intermédiaire se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser l'accès du Site. Toute communication relative au service client ou à la réservation devra être envoyée [à cliquer ici](#).

## **2. Votre contrat**

2.1 À travers ce site Web, KIWOTI offre un service d'agence de voyages en ligne. Un achat sur ce site Web signifie tout type de commande de produits ou de services que vous effectuez avec obligation de paiement et qui a été confirmée par KIWOTI. En achetant des produits ou des services de voyages par l'intermédiaire de ce site Web, vous établissez un contrat directement avec le/les Fournisseur(s) de voyages. KIWOTI ne fait pas partie de la relation contractuelle relative aux produits et services que vous achetez, sauf mention contraire expresse. Toute question ou préoccupation concernant les produits ou services acquis devra être adressée au Fournisseur de voyages concerné.

2.2 Le terme « Fournisseur de Voyages » englobe, entre autres, les compagnies aériennes, terrestres, ferroviaires, maritimes, les tour-opérateurs, les fournisseurs de forfaits de voyage, les hôtels, les chaînes d'hôtel et groupements d'hôtels, les compagnies d'assurance, les sociétés de location de voitures et les croisiéristes.

2.3 L'Intermédiaire effectue la réservation pour votre compte et votre contrat sera soumis aux conditions générales du Fournisseur de Voyages qui peut limiter ou exclure sa responsabilité. Si vous souhaitez prendre connaissance des conditions du Fournisseur de Voyages, vous pourrez consulter les liens disponibles de notre Site. S'il n'est pas possible de consulter les conditions du Fournisseur de Voyages via un lien, nous vous communiquerons, sur simple demande, les coordonnées du Fournisseur de Voyages afin que vous puissiez le contacter. Assurez-vous de bien lire les conditions spécifiques du Fournisseur de Voyages concernant les frais d'annulation et autres conditions importantes.

2.4 En utilisant notre Site pour réserver des produits et/ou des services, vous autorisez l'Intermédiaire, non seulement, à vous représenter pendant le processus de recherche entre les différents Fournisseurs de Voyages et lors de la réservation des produits et/ou services fournis par le Fournisseur de Voyages sélectionné, mais également à procéder au paiement des produits ou services en question en votre nom et pour votre compte. C'est pourquoi l'Intermédiaire vous facturera des frais en fonction du produit que vous réservez. Nous vous communiquerons le montant lors de chaque réservation.

2.5 Les prix sont confirmés lors de l'étape finale de la réservation lorsque vous cliquez sur « Acceptation et Achat ». Les prix sont indiqués en fonction des taux de change calculés tous les jours. Les prix peuvent donc fluctuer tous les jours en fonction des variations des taux de change. Les taxes fluctuent en fonction des taux de change. Lorsqu'une réservation est faite, le taux de change est fixé à ce moment-là et s'appliquera à toutes les modifications ou annulations concernant le produit ou le service objet de la réservation. Les taux de change sont fixés par l'Intermédiaire.

2.6 Après avoir passé votre commande, vous recevrez un email de confirmation qui constituera votre document contractuel. Ce premier email de confirmation vous fournira tous les détails des produits ou services

sollicités. Par la suite, nous vérifierons que votre achat a été correctement pris en compte par le système de votre/vos Fournisseur(s) de voyages et que votre paiement peut être correctement traité. Notre obligation d'émettre le billet sera soumise au fait que le paiement ait été réalisé dans son intégralité. Une fois que tout sera correct, vous recevrez un deuxième email dans un délai de un (1) jour ouvrable suivant la réception du premier email, dans lequel nous vous confirmerons l'émission de votre/vos billet(s).

2.7 Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si nous avons de bonnes raisons de croire qu'elle est frauduleuse. Dans ce cas, nous essaierons de prendre contact, soit avec vous en utilisant l'adresse électronique que vous aurez communiquée lors de la Réservation, soit avec votre banque. Si nous ne sommes pas en mesure de prendre contact avec vous ou votre banque, nous annulerons votre réservation sans engagement de notre responsabilité.

2.8 Conformément aux exigences LOI N°2010/021 du 21 décembre 2010 régissant le COMMERCE ELECTRONIQUE AU CAMEROUN l'Acheteur accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat. Le document électronique formalisant votre contrat sera enregistré dans les fichiers de l'Intermédiaire et Vous pourrez y avoir accès, à tout moment, en faisant la demande à l'Intermédiaire.

2.9 En ce qui concerne les éléments optionnels et les demandes spéciales que vous pouvez adresser dans certains cas aux Fournisseurs de voyages, concernant un produit déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.), veuillez noter que KIWOTI les transmettra aux Fournisseurs de voyages concernés, mais sans pour autant pouvoir garantir leur exécution par lesdits Fournisseurs de voyages. Il est de votre responsabilité de confirmer avec votre/vos Fournisseur(s) de voyages si ces demandes pourront être satisfaites.

2.10 KIWOTI met à votre disposition une page spécifique listant les compagnies aériennes, ferroviaires, terrestres, etc. les plus réservées sur

son site, et permettant d'accéder aux informations nécessaires à la préparation de votre voyage (conditions de transport, politique de bagage, etc.). Vous êtes informé que seule la compagnie (ferroviaire, terrestre, aérienne, etc.) maîtrise ces informations, et que la consultation de ces règles est fondamentale dans l'organisation de votre voyage. Si aucun lien n'est fourni pour la compagnie que vous avez réservée, vous devez aller les consulter directement sur son site internet.

### **3. Conditions de réservation**

#### 3.1 Annulations et modifications

3.1.1 Votre droit d'annulation ou de modification d'un produit ou d'une prestation de voyage réservé(e) et la procédure à suivre dépendent des règles tarifaires spécifiques des compagnies (terrestre, ferroviaires, aériennes, etc.) ou des conditions générales des fournisseurs de voyage. Il se peut que vous ne puissiez pas annuler ou modifier des produits ou services commandés ou que vous soyez obligés de satisfaire certaines exigences spécifiques.

En cas de modification de votre réservation (modification, hors demande de remboursements), l'Intermédiaire se réserve le droit de facturer **1000 FCFA** de frais de traitement par passager. Ces frais n'incluent pas ceux facturés directement par le fournisseur de voyages ou l'hôtel, y compris toute différence de prix de billets de voyage/de prix de chambres/de prix de location. Si vous modifiez votre réservation, sachez que les tarifs en vigueur indiqués sur le site ne s'appliqueront pas à votre changement de réservation.

En cas d'invalidité du titre de transport (aérien, ferroviaire) ou si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, Vous pouvez vous faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif de l'Utilisateur dans les conditions de la réglementation applicable en la matière.

Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement

de l'Utilisateur qui peut être déposée en ligne en adressant un mail à l'adresse suivante: [info@adwa.cm](mailto:info@adwa.cm) Lorsque la demande n'est pas déposée en ligne, des frais de traitement pourront être facturés à l'Utilisateur dans la limite de 20% de la somme remboursée à l'Utilisateur à ce titre. En tout état de cause, l'Utilisateur ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions tarifaires spécifiques ou aux conditions générales des fournisseurs de voyage.

3.1.2 En ce qui concerne les réservations de vols, sachez que pour l'établissement d'un itinéraire comportant plusieurs parcours et plus d'un tarif de base, plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront. Vous devez prendre connaissance de toutes les règles tarifaires se rapportant à votre réservation. Si des modifications ou des annulations sont autorisées, veuillez demander à l'Intermédiaire d'effectuer le changement. En ce qui concerne les vols, sachez qu'une non-présentation (no-show) à un vol peut entraîner l'annulation pure et simple de votre billet par la compagnie aérienne et, de ce fait, le non-remboursement de votre billet.

3.1.4 En ce qui concerne les « Vols+ », les conditions générales spécifiques des Séjours pour les annulations et modifications sont disponibles sur notre Site via le lien correspondant ou sur simple demande à notre service client ; elles figurent également dans votre courrier électronique de confirmation. Lorsque vous modifiez votre réservation, il vous incombe de vous assurer que cette modification n'a pas de répercussion sur tout autre produit ou service que vous auriez acheté.

3.1.5 En ce qui concerne les locations de voiture, les conditions générales spécifiques du service de location de voitures du Fournisseur de Voyages relatives aux annulations et modifications sont disponibles sur notre Site via le lien correspondant ou sur simple demande à notre service client. Par ailleurs, si vous n'annulez pas votre réservation avant l'heure de prise en charge du véhicule et ne prenez pas le véhicule à la date de prise en

charge ou si vous ne respectez pas les conditions de prise en charge (voir les conditions générales du Fournisseur), l'Intermédiaire se réserve le droit, au nom du Fournisseur, de vous facturer des frais de non-présentation pouvant atteindre 100 % du prix total de location du véhicule.

3.1.6 En ce qui concerne les Croisières, les conditions générales des Croisiéristes relatives aux annulations et modifications sont disponibles sur notre Site via le lien correspondant ou sur simple demande à notre service client. Par ailleurs, une non-présentation lors d'une croisière entraînera l'annulation pure et simple de votre billet par le Fournisseur et, de ce fait, le non-remboursement de votre billet.

## 3.2 Prix et paiement

3.2.1 Le prix total de votre réservation vous sera communiqué dès que vous aurez sélectionné tous les produits que vous souhaitez acheter. Ce prix inclura le prix de tous les produits sélectionnés ainsi que la commission de l'Intermédiaire. La commission de l'Intermédiaire est indépendante du prix des produits et n'est pas remboursable puisqu'elle est facturée en contrepartie des services de recherche et d'assistance fournis lors du processus de réservation ou d'achat.

3.2.2 Le montant de la commission dépend des produits achetés.

L'Intermédiaire peut également facturer une commission supplémentaire si vous effectuez une réservation par téléphone ou si vous demandez des modifications ou un remboursement. Si vous utilisez une carte de crédit non provisionnée ou si votre carte de crédit est refusée par la banque pour un autre motif qui vous est imputable, l'Intermédiaire facturera des frais et vous informera immédiatement de prendre les dispositions qui s'imposent pour acquitter votre réservation. Tant que vous n'aurez pas payé intégralement vos achats, vous ne pourrez pas recevoir vos produits. Nous tenons, par ailleurs, à attirer votre attention sur le fait qu'en raison de la nature des produits de voyage, il est possible que le prix change entre la date de

réserveation et la date de paiement effectif; et vous devrez donc assumer le prix en vigueur au moment où vous effectuez le paiement.

3.2.3 Si vous payez par carte de crédit, le prix des billets d'avion pourra être encaissé directement par la compagnie aérienne. En cas de problème avec votre paiement, nous vous contacterons dans les 48 heures de votre réserveation (ou dans les 24 heures si vous voyagez dans les 48 heures).

L'Intermédiaire ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Vous devez payer l'augmentation de prix avant que la réserveation soit confirmée. Sachez que le paiement du transport aérien et le paiement des frais de services de l'Intermédiaire peuvent apparaître comme des opérations distinctes sur votre relevé bancaire.

3.2.4 Les paiements peuvent être effectués à l'aide des principales cartes de débit et de crédit indiquées sur notre Site. Les moyens de paiement autres que ceux mentionnés sur notre Site ne sont pas acceptés et l'Intermédiaire décline toute responsabilité au cas où des paiements en espèces ou des chèques seraient envoyés par courrier postal. Pour de plus amples détails sur les modes de paiement proposés sur le Site, veuillez vous reporter aux Annexes 1, 2 et 3.

3.2.5 Afin de garantir une meilleure sécurité, nous vous demanderons de saisir toutes les informations qui figurent sur votre carte pour chaque achat que vous effectuez auprès de l'Intermédiaire puisque ces informations ne sont conservées dans nos fichiers que le temps nécessaire pour effectuer le paiement de chaque réserveation ou procéder au recouvrement de taxes visé ci-après au point 3.3. Sachez que l'Intermédiaire est obligé de transmettre au Fournisseur de Voyages concerné les informations figurant sur votre carte pour pouvoir effectuer la réserveation. En acceptant les présentes CGV, vous nous autorisez à communiquer cette information. Toutes les informations sont cryptées sur notre serveur sécurisé. Vous autorisez l'Intermédiaire à utiliser les informations figurant sur la carte de



crédit pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les commissions s'y rapportant, (ii) payer les primes d'assurance et l'assistance touristique, le cas échéant, (iii) procéder aux remboursements autorisés et (iv) facturer les frais et commissions se rapportant à (a) la modification de votre réservation ou (b) au remboursement des taxes mentionné à l'article 3.3 des présentes CGV.

3.2.6 L'Intermédiaire se réserve de droit de répercuter les frais afférents à des rejets de carte. Si votre réservation est payée avec la carte de crédit d'un tiers, nous pourrions exiger que nous soit fournie l'autorisation écrite du titulaire de cette carte. L'Intermédiaire ou le Fournisseur de Voyages se réserve le droit de ne livrer les billets électroniques, confirmations, reçus électroniques ou tous autres documents de voyage qu'à l'adresse électronique ou l'adresse de facturation de votre carte bancaire si l'émetteur de ladite carte en fait la demande. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation.

3.2.7 Dans un effort visant à réduire au minimum les effets de la fraude à la carte de crédit, nous nous réservons le droit d'effectuer des contrôles aléatoires et nous pouvons vous demander de nous transmettre par fax ou par courrier un justificatif de votre adresse et une copie de la carte de crédit et des déclarations récentes faites avant l'émission des billets. Sachez que ces vérifications ne sont effectuées que pendant nos heures normales d'ouverture. En conséquence, tous les billets afférents à des réservations effectuées en dehors de nos heures d'ouverture ne peuvent être émis que le jour ouvrable suivant. L'Intermédiaire n'est pas responsable des frais engagés suite à ces contrôles.

### 3.3 Remboursements

3.3.1 Les remboursements, le cas échéant, seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de votre achat et au nom de la personne qui a effectué le paiement initial. Lorsque vous demandez le remboursement d'un billet de voyage, veuillez noter que les éléments qui

constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement, bien que demandé par l'intermédiaire de KIWOTI, est effectué conformément à la politique de remboursements du/des Fournisseur(s) de voyages concernés.

### 3.4 Passeport, Visas et Exigences d'ordre médical

3.4.1 Pour connaître la législation applicable en matière de passeport et de visas, veuillez consulter l'ambassade concernée avant de partir en voyage. Il est de votre responsabilité d'être en possession d'un passeport valide et, le cas échéant, d'un visa. L'Intermédiaire n'est en aucun cas responsable des conséquences engendrées du fait de ne pas posséder de document de voyage valide. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à l'Annexe 1.

3.4.2 Chaque destination a ses propres conditions en ce qui concerne les formalités d'entrée, de vaccination, etc. , lesquelles peuvent varier en fonction de la nationalité du passager. Nous vous recommandons de bien vous informer avant de planifier votre voyage. KIWOTI n'est en aucun cas responsable des incidents découlant du non respect de ces dispositions officielles.

### 3.5 Electronic tickets (e-tickets)Billets électroniques (ou « eTickets »)

3.5.1 Tous les billets vendus sur notre Site sont des billets électroniques. L'émission de billets électroniques est une forme immatérielle permettant de réserver des voyages. L'Intermédiaire vous enverra un courrier électronique de confirmation comportant votre numéro de réservation qui servira de reçu de votre billet électronique. Vous ne recevrez pas de billet papier à présenter à l'aéroport.

3.5.2 Le Fournisseur de Voyages peut vous demander votre numéro de réservation et/ou votre courrier électronique de confirmation en guise de justificatif de votre réservation. Nous vous recommandons d'imprimer le courrier électronique de confirmation, bien que toutes les compagnies aériennes ne demandent pas à le voir. Sachez que les compagnies

aériennes ont leurs propres règles et réglementations en matière de billetterie électronique.

3.5.3 L'Intermédiaire considère que les informations que vous communiquez sont exactes et ne peut donc pas être tenue responsable si votre billet électronique n'arrive pas en raison d'une adresse électronique incorrecte ou de vos paramètres de courrier indésirable. Vous devez nous informer immédiatement si vous changez d'adresse électronique ou de numéro de téléphone. En outre, veuillez vérifier que le nom qui figure sur votre passeport, cni, correspond au nom figurant sur votre billet et /ou confirmation de réservation. L'Intermédiaire ne saurait voir sa responsabilité engagée si l'Acheteur a transmis des coordonnées ou informations erronées lors de sa commande. Toute négligence de l'acheteur ne saurait être imputable à l'Intermédiaire.

3.5.4 Dans des circonstances exceptionnelles, en raison des restrictions de billetterie échappant à son contrôle, l'Intermédiaire peut ne pas être en mesure de transmettre des informations sur les réservations confirmées à la compagnie aérienne, ferroviaire, terrestre, pour lui permettre d'effectuer la réservation. Si cela se produit, nous tenterons de vous informer dans les 48 heures suivant la confirmation et de procéder au remboursement complet ou de trouver une solution de remplacement. Si vous choisissez une solution de remplacement et si celle-ci est plus chère que votre réservation initiale, vous devrez payer la différence.

### 3.6 Assurances voyage

L'Intermédiaire vous recommande vivement de souscrire une assurance voyage, d'autant plus que, dans certaines circonstances, le Fournisseur de Voyages n'aura aucune responsabilité. Si vous décidez d'acheter une assurance voyage sur notre Site, votre contrat sera directement conclu avec la compagnie d'assurance dont les conditions générales

s'appliqueront à ladite assurance. Ces conditions d'assurance seront disponibles durant le processus de vente.

### 3.7 Programmes de fidélisation

Lors de la réservation de billets d'avion, vous avez la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélisation de compagnies ferroviaire, aériennes, terrestre dont vous êtes membre. Nous attirons votre attention sur le fait que chacun de ces programmes de fidélisation est soumis aux conditions générales propres à chaque compagnie aérienne. Ces conditions générales peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter la compagnie aérienne dont dépend votre programme de fidélisation. Nous attirons également votre attention sur le fait que nos Fournisseurs de Voyages ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Si vous avez des questions, veuillez prendre contact directement avec eux. Les compagnies aériennes, terrestres, ferroviaires, etc. proposent différents programmes de fidélisation ; les avantages proposés varient d'une compagnie à une autre et au sein d'une même compagnie, pour un même parcours et pour une même classe les avantages proposés peuvent varier. Nous ne sommes pas responsables de ces variations et si vous tenez à connaître le nombre de miles vous obtiendrez, nous vous conseillons de prendre contact avec le service client avant de réserver votre billet.

## **4. Conditions spéciales concernant les produits et les services proposés**

### 4.1 Voyages

En ce qui concerne les voyages, les conditions énoncées à l'Annexe 1 des présentes s'appliqueront, sauf dispositions contraires stipulées dans les conditions générales du Fournisseur de Voyages.

## 4.2 « Vols + »

En ce qui concerne les « Vols + », nous appliquerons les conditions établies dans l'Annexe 3 de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

## 4.3 Location de véhicules

En ce qui concerne la location de véhicules, nous appliquerons les conditions établies dans l'Annexe 5 de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

## 4.4 Croisières

En ce qui concerne les croisières, nous appliquerons les conditions établies dans l'Annexe 6 de ce document, sauf stipulation contraire figurant dans les termes et conditions du Fournisseur de voyages.

# **5. Confidentialité**

5.1 Nous vous informons que vos données à caractère personnel qui sont recueillies par l'Intermédiaire seront enregistrées et traitées de manière à vous proposer et vous fournir nos services, à gérer vos réservations et vos paiements, à vous communiquer des informations et à vous faire part de nos offres, de nos promotions et de nos recommandations susceptibles de vous intéresser et à effectuer des études, des statistiques et des analyses du marché. Nous utiliserons vos données à caractère personnel pour dresser une liste de vos intérêts et nous nous efforcerons de faire en sorte que lorsque vous visiterez notre Site vous ne manquez pas les offres et informations pertinentes vous concernant. Nous n'utiliserons pas vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, sauf autorisation expresse préalable de votre part.

5.2 Selon les termes de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'Acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Intermédiaire ainsi qu'aux prestataires, de traiter et d'exécuter la commande. L'Acheteur est informé et accepte, conformément aux dispositions de l'article 69 de la Loi

Informatique et Libertés, que ses données soient transmises aux fournisseurs et sous-traitants dans le cadre de l'exécution des services, sans restrictions géographiques, y compris dans les pays qui ne sont pas en mesure d'offrir un niveau de protection comparable à celui offert par la Loi Informatique et Libertés. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de l'Intermédiaire, par courrier et en justifiant de son identité, au 5571 Douala

Dans le cadre de la collecte des données personnelles afin de lutter contre le fraude à la carte bancaire et conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à [info@adwa](mailto:info@adwa).

5.3 Nous vous informons qu'aux fins des achats de produits et/ou de services effectués sur notre Site, nous serons obligés de communiquer vos données à caractère personnel aux (1) fournisseurs de ces produits et services ou aux tour-opérateurs qui organisent les forfaits voyage choisis, qui ont besoin d'utiliser vos données exclusivement pour transmettre des informations et se conformer aux obligations de livraison des produits ou de fourniture des services commandés et qui doivent se conformer aux autres dispositions légales. En acceptant la présente politique de confidentialité, vous acceptez le transfert des données susmentionnées.

5.4 Par ailleurs, en acceptant la présente politique de confidentialité, Vous acceptez également que vos données soient communiquées à des tiers avec lesquels nous sommes en relation contractuelle, aux fins d'exécuter les prestations réservées et dûment payées. Vous pouvez, néanmoins, annuler, à tout moment, facilement et gratuitement, votre autorisation de transfert de vos données à un tiers, à des fins commerciales, en utilisant le lien qui apparait dans chaque communication commerciale que Vous recevez. En particulier, Vous acceptez expressément, par les présentes,

que vos données à caractère personnel soient communiquées à O PLANERS, pour figurer dans les fichiers appartenant à O PLANERS de manière à vous tenir informé par téléphone, SMS ou courrier électronique, des offres d'assurance et de produits financiers. Vous aurez le droit d'exercer vos droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition concernant vos données à caractère personnel en envoyant un courrier à [oplaners@gmail.com](mailto:oplaners@gmail.com).

5.5 Enfin, en acceptant cette Politique de confidentialité, vous acceptez que vos données soient transférées aux destinataires et selon les termes et conditions sus-indiqués, n'importe où dans le monde, y compris dans les pays qui n'offrent pas un niveau de protection comparable à celui de la Directive de la zone CEMAC sur la protection des données.

## **6. Politique de cookies**

6.1 Conformément à la Directive 2009/136/CE, l'Intermédiaire déclare que le présent Site accepte l'utilisation des cookies.

6.2 Les cookies sont des messages envoyés par les serveurs web aux navigateurs chaque fois que vous visitez des sites Internet. Votre navigateur stocke chaque message dans un fichier qui nous donne des informations sur votre dernière visite sur notre page web. La plupart des navigateurs web accepte automatiquement l'utilisation de cookies, mais Vous pouvez modifier votre navigateur pour contrôler l'utilisation de ces cookies. Lors de votre première connexion au site internet de l'Intermédiaire, un message vous permettra d'accepter l'utilisation de certains de ces cookies.

6.3 L'Intermédiaire utilise, en particulier, les cookies suivants :

1. Cookies analytiques.- Ils nous permettent de savoir combien de visiteurs s'intéressent au site et d'enregistrer le type d'informations que les Acheteurs consultent ou auxquelles ils s'intéressent. Ceci nous permet d'améliorer le service que nous vous proposons en veillant à ce que nos Acheteurs trouvent les informations qu'ils recherchent.

2. Cookies sociaux.- Ils sont nécessaires aux réseaux sociaux (Facebook, Google et Twitter). Ils ont pour fonction de contrôler l'interaction avec les Widgets sociaux figurant sur une page. Ces Cookies sont utilisés dans les domaines : « facebook.com », « google.com » and « twitter.com ».
3. Cookies comportementaux/publicitaires.- Ils recueillent des informations sur vos préférences et vos choix sur le Site. Ils ont pour cible les réseaux publicitaires qui, à leur tour, les utilisent pour montrer des publicités faites sur mesure sur d'autres sites.
4. Cookies Techniques.- Ils sont strictement réservés à l'utilisation de ce Site.
5. Cookies Fonctionnels.- Ils servent expressément à fournir les services demandés par les Acheteurs sur le Site.

Si vous souhaitez de plus amples informations ou si vous souhaitez nous faire partager vos remarques au sujet de l'utilisation des cookies, vous pouvez nous contacter [en cliquant ici](#).

## **7. Propriété intellectuelle et industrielle**

7.1 Tout le contenu du Site (y compris, notamment, les marques, textes, graphiques, logos, icônes de boutons, images, fichiers audio et logiciels) appartient à l'Intermédiaire et est protégé par les réglementations nationales et internationales relatives aux droits de propriété industrielle et intellectuelle. La compilation (c'est-à-dire le recueil, l'arrangement et l'assemblage) de tout le contenu de notre Site est notre propriété exclusive et est protégée par les réglementations nationales et internationales relatives aux droits de propriété industrielle et intellectuelle. Tous les logiciels utilisés par le Site de l'Intermédiaire ou appartenant aux Fournisseurs de logiciels sont protégés par les réglementations nationales et internationales relatives aux droits de propriété industrielle et intellectuelle.



7.2 Toute autre utilisation du contenu de notre Site est strictement interdite, y compris toute reproduction, modification, distribution, transmission, publication ultérieure, exposition et/ou représentation, qu'elle soit totale ou partielle. En particulier, toute utilisation des images apparaissant sur le Site de l'Intermédiaire est strictement interdite sans avoir au préalable obtenu l'autorisation expresse de l'Intermédiaire et/ou de ses Fournisseurs.

7.3 L'Intermédiaire et les autres noms de produits, services, graphiques et logos sont des marques internationales déposées. Les noms des autres produits, services et sociétés mentionnés dans le présent document peuvent être les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

## **8. Limitation de responsabilité**

8.1 L'Intermédiaire propose le présent Site en l'état et fait tout son possible pour garantir sa mise à jour, son maintien en état et son fonctionnement, mais ne donne aucune garantie quant aux défauts techniques ou à l'infaillibilité du fonctionnement ou quant au fait que le système ou le portail sera opérationnel à tout moment.

8.2 L'Intermédiaire publie sur son Site différentes informations sur les produits et services proposés ou fournis par des tiers et ne fait aucune déclaration quant à la sincérité, la véracité, l'exhaustivité et la mise à jour des données contenues dans ces offres. Certaines informations sont ponctuellement mises en cache et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de votre réservation.

8.3 La limitation de responsabilité de l'Intermédiaire est conforme à la législation actuellement en vigueur et, en particulier, avec les dispositions de la réglementation applicable aux agences de voyages. L'Intermédiaire décline toute responsabilité en cas de dommages résultant directement ou indirectement de l'achat d'un produit ou d'un service proposé sur son Site. Si, contrairement aux limitations indiquées dans le présent article 8, un

tribunal estime que l'Intermédiaire est responsable des dommages causés suite à un achat de produits ou de services sur son Site, cette responsabilité se limitera, à tout moment, aux commissions perçues par l'Intermédiaire pour les services fournis, sauf disposition contraire stipulée dans les dispositions d'application locale de la Directive relative aux Forfaits touristiques.

8.4 Si, par suite d'un cas de force majeure (y compris, notamment, des troubles politiques ou sociaux ou d'une situation précaire qui affecte(nt) la sécurité), des irrégularités sont constatées au niveau des réservations, confirmations et/ou de la réalisation des voyages ou de la prestation des services du fait de la survenance d'événements inattendus que l'Intermédiaire ne peut maîtriser ; l'Intermédiaire et/ou les sociétés du Groupe de l'Intermédiaire sont dégagées de toutes les responsabilités légales leur incombant du fait de ces irrégularités ou de ce non-respect.

## **9. Liens vers d'autres sites Web**

9.1 Le Site de l'Intermédiaire peut contenir des liens vers d'autres sites web qui ne sont pas gérés par l'Intermédiaire et qui ne figurent qu'à des fins de référence. L'Intermédiaire n'exerce aucun contrôle sur ces sites web et n'est pas responsable de leur contenu.

9.2 La présence de ces sites web n'implique pas que l'Intermédiaire fait la promotion de ces sites, répond, ou garantit leur contenu ou les recommande. Ces liens ne figurent qu'à des fins d'information, sans évaluation de leur contenu, de leurs propriétaires, des services ou produits qu'ils proposent.

## **10. Autres termes et conditions applicables**

10.1 Droits des passagers en vertu de la Règlementation internationale.

Si vous voyagez au sein ou en dehors de la CEMAC ou avec une entreprise de transport international, Vous disposez de droits que vous pouvez faire valoir contre les compagnies aériennes si votre vol est annulé, retardé ou si l'on vous refuse votre embarquement.

#### 10.2 Questions et réclamations concernant votre réservation.

Pour toute question ou réclamation relative à votre achat avant votre départ, veuillez contacter notre Service Client. En cas de plainte concernant un Fournisseur de voyages, veuillez à engager formellement votre plainte devant ledit Fournisseur de voyages avant votre retour.

Après avoir saisi le service client, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, l'Acheteur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponible sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### 10.3 Comportement du client.

Il vous incombe de ne pas adopter un comportement qui soit inadapté, porte atteinte ou met en péril les tiers ou qui risque de causer des dommages aux biens appartenant à des tiers (y compris, notamment, du fait d'un état d'ébriété et/ou d'une rage aérienne) pendant vos vacances ou lors de l'utilisation d'un service/produit. Si votre comportement est inadapté et/ou porte atteinte ou nuit aux tiers ou risque de causer des dommages aux biens appartenant à des tiers, nous et/ou notre Fournisseur de Voyages (par exemple, personnel de la compagnie aérienne) peut/pouvons annuler votre réservation ; dans ce cas, notre responsabilité et celle de notre Fournisseur de Voyages cesseront immédiatement et vous n'aurez droit à aucun remboursement, aucun versement d'indemnité, ni au remboursement des frais engagés du fait de cette résiliation. Par ailleurs, Vous devrez nous rembourser tous les frais que nous aurons engagés au titre de cette résiliation.

#### 10.4 Comportement du client.

10.4.1 Les présentes CGV représentent l'intégralité des accords auxquels sont parvenues les parties au sujet de l'objet des présentes.

10.4.2 Si, à tout moment, une ou plusieurs dispositions des présentes CGV est réputée nulle ou le devient ou est jugée inapplicable pour quelque motif que ce soit en vertu des lois applicables, celle-ci sera considérée comme ayant été supprimée des présentes CGV et la validité et/ou l'applicabilité des autres dispositions des CGV ne sera pas pour autant affectée ou concernée par cette suppression.

10.4.3 L'Intermédiaire se réserve le droit de ponctuellement modifier ou mettre à jour les présentes CGV sans préavis. La version des CGV en vigueur figurera sur le Site dès la date d'entrée en vigueur des modifications. Le fait que vous continuiez à utiliser le Site après la publication des modifications signifiera que vous acceptez lesdites modifications.

## **11. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont soumises au droit Camerounais. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux de Douala.

### **11.1 CONDITIONS GENERALES DE VENTE (EXTRAIT CODE DU TOURISME) voir la loi n° 2016/006 DU 18 AVRIL 2016**

Conformément aux articles L211-7 et L211-16 du Code du Tourisme camerounais, 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.

La brochure « électronique », la proposition, le programme de l'Intermédiaire constituent l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès

l'acceptation des conditions de ventes. L'affichage du détail du voyage constitue, avant son acceptation par l'acheteur, l'information préalable.

## **EXTRAIT DU CODE DU TOURISME CAMEROUNAIS.**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

## **12. ANNEXE 1 - VOLS**

### **1.1 Informations Générales et Définitions**

#### **1.1.1 Définition Commande et modalités de réservation**

La commande étant un ordre par lequel l'Acheteur demande à l'Intermédiaire d'exécuter la prestation, celle-ci ne vaut pas confirmation définitive. Elle informe l'Acheteur que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Le dossier sera considéré comme réservé et confirmé dès validation du paiement. Les contrats relatifs aux vols réservés par le biais de notre Site seront conclus avec les Fournisseurs de Voyages et seront régis par leurs conditions générales. Nous attirons votre attention sur le fait que des conditions supplémentaires spécifiques propres aux billets d'avion peuvent être appliquées par les compagnies aériennes. Vous pouvez prendre connaissance des règles tarifaires lorsque vous consultez les Conditions générales du Fournisseur de Voyages lors de la réservation. En

outre, la majorité des compagnies aériennes se réservent le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées.

L'Intermédiaire, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou annulations.

Par courrier électronique, l'Intermédiaire envoie un accusé de réception indiquant que la réservation est en cours de traitement. Cet accusé de réception rappelle les éléments essentiels et le numéro de dossier.

L'Intermédiaire transmettra à l'Acheteur la confirmation de commande rappelant les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, noms du bénéficiaire de la prestation etc.). En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte.

La commande et la confirmation de commande sont considérées comme reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès.

L'Acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Si l'Acheteur transmet des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa commande, l'Intermédiaire ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence de l'Acheteur ne pourra être imputable à l'Intermédiaire.

Les prestations aériennes sont soumises à l'acceptation technique du service billetterie lequel peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission des billets. En effet, certaines compagnies ont passé des contrats partiels avec les systèmes aériens leur permettant d'être réservées sans pour autant rendre possible l'émission des titres de transport au Cameroun.

Dans ce cas, l'Intermédiaire s'engage à en informer le client dans les quarante-huit heures ouvrées suivant la confirmation d'enregistrement de la commande et dans la mesure du possible de proposer une solution

d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires restant à la charge de l'Acheteur.

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion sur compagnie régulière, l'Intermédiaire agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. Le transporteur peut imposer à l'Intermédiaire, sur certains vols, à certaines dates, où pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment. Dans le cas où ces règles d'émission imposées par le transporteur à l'Intermédiaire trouveraient à s'appliquer à l'Acheteur, l'Intermédiaire sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

Certains produits « Vol » peuvent être fournis par un Partenaire pour le compte de l'Intermédiaire. Dans ce contexte, il apparaîtra sur le relevé bancaire de l'Acheteur un débit bancaire faisant état de ce co-branding.

#### 1.1.2 Paiement et modes de paiement acceptés

En cas de refus de paiement et notamment en cas de dépassement du plafond d'autorisation, la somme de 19 700 Fcfa sera immédiatement prélevée sur le compte de l'Acheteur au titre d'arrhes. Au moment du paiement définitif, cette somme sera déduite sur le prix global. Au cas où l'acheteur, pour quelle que raison que ce soit, ne s'acquitte pas du prix au jour de la réservation, cette somme restera acquise par l'Acheteur. Le versement d'arrhes implique l'acceptation des conditions de vente.

L'Intermédiaire participant de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire peut être amené à demander par quelque moyen que ce soit à l'Acheteur la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. En l'absence de réponse de l'Acheteur ou d'incapacité de joindre l'Acheteur dans des délais en relation

avec les dates d'option, l'Intermédiaire ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

Sur le fondement de l'article L.132.2 du Code camerounais Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation applicable dans le secteur du tourisme.

L'inscription est effective dès la réservation. Mais la réservation est définitive dès complet paiement par l'Acheteur.

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'Intermédiaire n'est pas tenu d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, l'Acheteur 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 de l'Acheteur.

De même, n'est pas considéré comme libérateur de la dette le paiement par l'Acheteur auprès d'une agence de voyages d'une prestation de l'Intermédiaire tant que nous n'avons pas reçu le parfait paiement de la prestation commandée par ladite agence de voyages. A défaut de paiement par l'agence de voyages intermédiaire dans les délais prévus, l'Intermédiaire est en droit d'annuler la réservation effectuée par l'agence de voyages pour le compte de l'Acheteur. Avant réception du complet paiement, l'Intermédiaire n'est pas tenu d'exécuter la prestation, objet du contrat, notamment d'émettre de titre de transport.



Le non-respect par l'Acheteur des conditions de paiement sera considéré par l'Intermédiaire comme une annulation par l'Acheteur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant restant à la charge de l'Acheteur.

Si vous avez des « demandes spéciales » au sujet d'un produit (par exemple, repas, aménagements pour personnes handicapées, sièges enfants, etc.), l'Intermédiaire ne garantit pas que ces demandes seront satisfaites, mais les transmettra au fournisseur de voyages. Il vous incombe de vérifier auprès du fournisseur de voyages que ces demandes spéciales peuvent être satisfaites.

Conformément à l'article L. 121-20-4 du code de consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Pour l'ensemble des prestations proposées par l'Intermédiaire appartenant à ces différentes catégories, l'Acheteur ne bénéficie d'aucun délai de rétractation dans le cadre des commandes passées sur notre Site.

Les paiements peuvent être effectués à l'aide des principales cartes de débit et de crédit indiquées sur notre Site. Les moyens de paiement autres que ceux mentionnés sur notre Site ne sont pas acceptés et l'Intermédiaire décline toute responsabilité au cas où des paiements en espèces ou des chèques seraient envoyés par courrier postal. Le paiement complet de tous les produits est exigé au moment de la réservation, sauf pour certaines locations de voiture payées à l'arrivée ou les réservations de croisières où vous pouvez verser un acompte.

1.2 Responsabilités pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Le terme « Réservation » désigne toute commande de produits ou de services que vous effectuez sur notre Site et que nous confirmons. Lorsque

vous faites une réservation sur notre Site, le Contrat est conclu entre vous et le Fournisseur de Voyages.

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, l'Intermédiaire agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. L'Intermédiaire agit comme mandataire de l'Acheteur, au nom et pour le compte duquel il conclut le contrat de transport aérien. Le contrat de transport est constaté par la simple délivrance des billets (d'avion, de train, de bus, etc.)

conformément à l'article L.322-1 du Code camerounais de l'aviation civile.

La responsabilité de l'Intermédiaire au titre de la délivrance de vols secs est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme. La responsabilité de l'Intermédiaire ne saurait se substituer à celle des transporteurs camerounais ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Intermédiaire ne peut être tenu 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 à l'Acheteur.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils.

1.3 Billets d'avion pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier. Les billets d'avion doivent impérativement être présentés à la compagnie lors de l'enregistrement.

Les agences de voyages et les compagnies aériennes ont l'obligation d'émettre les titres de transport sur support électronique (billet électronique ou « e-ticket »).

Malgré l'affichage disponible d'un parcours aérien, l'Intermédiaire peut être dans l'impossibilité d'honorer la réservation. En effet, en raison de contraintes techniques propres aux systèmes des compagnies aériennes et pour certaines situations (les bébés de moins de 2 ans, les accords interlignes, les groupes...), l'émission de billet sur support électronique peut s'avérer impossible. Cette situation indépendante de la volonté de l'Intermédiaire ne peut engager sa propre responsabilité.

L'Intermédiaire s'engage, sous les 48 heures ouvrées suivant la commande, à mettre tout en œuvre pour proposer une solution d'acheminement alternative. Celle-ci pourrait s'accompagner de frais de gestion par passager, d'une différence tarifaire et/ou de frais supplémentaires qui resteraient à la charge de l'Acheteur. KIWOTI peut également être amené à facturer un coût supplémentaire correspondant aux frais d'envoi des billets d'avion (ex : envoi en DHL à l'étranger). Ce surcoût restera à la charge de l'Acheteur. L'Intermédiaire ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations. En cas d'absence de solution alternative, de refus de la différence tarifaire éventuelle, et en raison de l'impossibilité d'émission, KIWOTI serait contraint de procéder à l'annulation sans frais de la réservation et de procéder à son remboursement.

Une réservation Multi-compagnies désigne une combinaison de trajets simples opérés par des compagnies aériennes différentes. En cas de modification d'un trajet par l'un des transporteurs (ex : annulation, changement d'horaires), si l'Acheteur souhaite ou doit modifier l'autre trajet, il est possible que l'autre compagnie aérienne applique des frais de modifications différents selon les conditions tarifaires de chaque billet.

#### 1.4 Conditions spécifiques de réservation pour les vols dits « low-cost »

##### 1.4. A Définition de la compagnie ou du vol dit(e) « low-cost »

"Compagnie aérienne à « bas prix », communément désignée en Français par le terme anglais « low-cost » proposant des vols court ou moyen

courrier offrant des services minorés par rapport aux compagnies régulières, affrétées et charters.

Sur les vols dits « low-cost » il n'existe qu'une seule classe de réservation. Les compagnies dites « low-cost » utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Les sièges ne peuvent être attribués à l'avance. De manière générale, les compagnies dites « low-cost » ne permettent pas le transport d'animaux de compagnie. Les tarifs publiés par la compagnie dite « low-cost » ne peuvent être vendus à des passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

#### 1.4.B Mandat de l'Acheteur et Adhésion aux conditions de vente de vols dits « low-cost »

Aux termes des présentes, l'Acheteur reconnaît donner mandat à l'Intermédiaire d'agir en son nom et pour son compte afin de procéder à la réservation de son vol auprès de la compagnie dite « low-cost ». Le contrat de transport est directement conclu entre l'Acheteur et la compagnie dite « low-cost ». Les conditions de vente de KIWOTI s'applique pour la transaction et les conditions de vente de la compagnie dite « low-cost » s'applique pour l'exécution du contrat de transport.

#### 1.4.C Réservation de vols dits « low-cost »

Les compagnies dites « low-cost » sont clairement identifiées au cours de la réservation. La réservation se fait directement entre l'Acheteur et la compagnie dite « low-cost ». Les billets de la compagnie dite « low-cost » ne sont pas émis par l'Intermédiaire mais directement par la compagnie dite « low-cost » qui est la seule responsable des prestations et des informations envoyées. Il appartient à l'Acheteur de veiller à l'exactitude des informations transmises lors du processus de réservation.

Une fois la réservation terminée et confirmée, l'Acheteur reçoit au moins les e-mails suivants :

Un émanant de la compagnie aérienne dite « low-cost » comprenant le billet électronique indispensable pour effectuer le voyage réservé, le plan de vol, la confirmation des horaires ainsi que les coordonnées de la compagnie aérienne

- Deux émanant de l'Intermédiaire : l'un récapitulant la demande de réservation (incluant notamment le numéro de dossier de l'Intermédiaire, l'itinéraire etc.) et l'autre confirmant le reçu Carte bancaire.

Certains produits « Vol Sec » peuvent être fournis par un Partenaire pour le compte de l'Intermédiaire. Dans ce contexte, il apparaîtra sur le relevé bancaire de l'Acheteur un débit bancaire faisant état de ce co-branding.

*Attention : il se peut que l'e-mail envoyé par la compagnie aérienne soit rédigé en anglais.*

#### 1.4.D Facturation et Modalité de Paiement

Le paiement de la réservation sur une compagnie dite « low-cost » se fait exclusivement par carte bancaire. Les autres modes de paiement ne sont pas acceptés.

La réservation sur une compagnie dite « low-cost » induit deux débits différents sur le relevé de carte de crédit correspondant :

- pour l'un au prix du billet d'avion toutes taxes comprises (débit de la compagnie)
- et pour l'autre aux frais de réservations et d'assurance éventuellement souscrite (débit de KIWOTI). Le montant total débité correspond à la somme indiquée lors de la réservation et figurant sur l'e-mail récapitulant la demande de réservation.

En raison de leur politique tarifaire, les compagnies dites « low-cost » facturent des frais supplémentaires liés à l'utilisation d'une carte bancaire, à

l'enregistrement des bagages etc. Ces frais seront inclus dans le prix du billet affiché sur le site de KIWOTI et ne seront pas remboursables.

Il se peut que certaines compagnies aériennes facturent l'Acheteur en une devise autre que l'euro. Ainsi, le montant figurant sur le relevé bancaire de l'Acheteur sera différent que celui facturé (en raison de la devise exprimé). Le montant peut varier en fonction des écarts entre les taux de change. Ce différentiel ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Par ailleurs, il se peut que l'Acheteur soit facturé par sa banque au titre des frais de transaction pour un débit en devise autre que l'euro. Ces frais resteront à la charge de l'Acheteur.

Certains produits « Vol Sec » peuvent être fournis par un Partenaire pour le compte de l'Intermédiaire. Dans ce contexte, il apparaîtra sur le relevé bancaire de l'Acheteur un débit bancaire faisant état de ce co-branding.

#### 1.4.E Annulation – Modification – Demande particulière – Non Présentation

Les conditions d'annulation et de modification des vols dits « low-cost » sont les conditions applicables à la compagnie. Pour tout changement ou annulation, l'Acheteur doit impérativement contacter directement la compagnie aérienne en mentionnant les références figurant sur l'e-mail de confirmation émanant de la compagnie.

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

En cas d'annulation ou de changement d'horaire du fait de la compagnie dite « low-cost », celle-ci sera l'unique responsable.

En cas d'annulation ou de non-présentation du fait de l'Acheteur, les frais d'annulation s'élèvent généralement à 100% du montant du dossier.

Pour toute demande particulière (âge limite pour les enfants non accompagnés, dimensions et poids des bagages, transport d'animal de compagnie etc.), l'Acheteur doit contacter directement la compagnie dite « low-cost » ou bien se reporter aux conditions de vente de la compagnie.

L'Acheteur est tenu d'informer par tout écrit l'Intermédiaire de toute modification effectuée directement auprès du transporteur. L'Intermédiaire ne serait tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

#### 1.4.F Données personnelles

L'acheteur consent de manière expresse et éclairée au transfert de ses données collectées auprès de la compagnie aérienne afin de parfaire la transaction. Cette autorisation de transfert intervient avant toute validation définitive de la réservation. Ce transfert des données se déroule en conformité avec les dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978.

#### 1.5 Femmes enceintes – applicable à tous les vols

Parfois, les compagnies aériennes refusent l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient à l'Acheteur de se renseigner auprès de la compagnie aérienne. L'Intermédiaire ne peut être tenu pour responsable de cette décision.

#### 1.6 Bébés et enfants– applicable à tous les vols

Les bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Le prix du billet est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour. Les enfants non accompagnés, appelés communément « UM » (unaccompanied minor) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires.

Entre 4 et 12 ans (inclus), l'enfant non accompagné a la qualité de passager « UM » (unaccompanied minor ou enfant non accompagné). Lors de l'enregistrement, l'enfant bénéficiant de cette qualité est pris en charge

par la compagnie aérienne, sans surcoût spécifique. A partir de ce moment précis, il est placé sous la responsabilité juridique du transporteur. Une hôtesse accompagne l'enfant jusqu'à l'embarquement ; pendant son voyage et/ou en cas de correspondance sur la même compagnie, il est surveillé par le personnel navigant. A l'arrivée, l'enfant est assisté d'une hôtesse jusqu'au contrôle d'identité. Après ce contrôle, l'enfant est récupéré par la personne préalablement désignée.

Pour les enfants de moins de 4 ans et de plus de 12 ans, ce service est possible moyennant un surcoût.

Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés par un majeur ou ne voyageant pas en UM (unaccompanied minor ou enfant non accompagné) sont refusés.

En dehors de ce service, les compagnies aériennes n'assurent pas la garde juridique des enfants de plus de 12 ans voyageant seuls mais peuvent porter assistance en cas de difficulté. Les modalités d'acceptation ou de refus des mineurs de moins de 12 ans non accompagnés sont laissées à la discrétion de la compagnie aérienne.

*Attention : Certaines compagnies aériennes adoptent une politique de quota du nombre de bébés acceptés à bord de l'appareil et par vol. Cette contrainte technique imposée par les compagnies aériennes oblige l'Intermédiaire à interroger la compagnie ; le délai de réponse s'élève à 24 heures par compagnie et pour chaque dossier. Si le quota est atteint, l'Intermédiaire informera l'Acheteur de cette indisponibilité. Dans ce cas, la responsabilité de KIWOTI ne pourrait être engagée.*

#### 1.7 Demandes Particulières - applicable à tous les vols

Pour faciliter le transport et vérifier l'application des règles spécifiques de la compagnie aérienne en matière d'assistance aux personnes, l'Acheteur doit impérativement signaler à l'Intermédiaire tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.).

L'Acheteur est tenu de renseigner la rubrique « Remarques ou demandes



particulières » lors de sa réservation en ligne ou pour les autres canaux de distribution lors de l'inscription (par téléphone ou en agence).

#### 1.8 Bagages - applicable à tous les vols

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Pour une meilleure information préalable, l'Intermédiaire invite l'Acheteur à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Chaque compagnie aérienne adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. L'Acheteur doit lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion. L'Intermédiaire ne peut être tenu pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur, l'Intermédiaire ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

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

Chaque compagnie a sa propre politique. De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité de l'Acheteur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique, notamment les compagnies dites « low-cost ». De manière générale, le transporteur autorise une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés (ou charters) et sur les vols à bas prix (low-cost) et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe

économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Lors de la réservation, l'Acheteur s'informe auprès de l'Intermédiaire de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), l'Acheteur doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, l'Acheteur est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 21 jours à compter du jour du sinistre. Au-delà de ce délai, la demande sera rejetée conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

L'Intermédiaire ne peut être tenu responsable de tout 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 des objets interdits en soute ou en cabine.

Pour les vols internationaux, le temps à prévoir pour l'enregistrement est de 120 minutes avant le départ et de 90 minutes avant le départ pour les vols domestiques. Certaines compagnies aériennes vous demandent de reconfirmer votre réservation de vol de retour 72 heures au moins avant le vol. Toute non-confirmation de la réservation du vol directement auprès de la compagnie aérienne peut se traduire par une annulation.

L'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté varie selon les compagnies aériennes.

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

*Attention : les personnes à mobilité réduite, les personnes nécessitant une assistance quelconque, les enfants non accompagnés (UM), les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent s'informer auprès de l'Intermédiaire ou de la compagnie afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.*

Les vols doivent être effectués dans l'ordre de votre itinéraire – par exemple, le fait de ne pas utiliser le vol de départ ou de ne pas faire la première étape du voyage peut invalider le reste du billet. Nous vous recommandons vivement (en particulier si vous voyagez en classe économique) de vous enregistrer à l'avance si vous souhaitez faire des demandes de sièges particulières. L'Intermédiaire n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès de la compagnie aérienne et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles au moment du départ.

L'Intermédiaire n'est pas responsable des frais de transfert entre aéroports ou terminaux que vous pouvez engager.

Les vols à prix spéciaux ou à prix cassés peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Un vol qualifié de direct est un vol où l'on n'a pas à changer d'appareil. Toutefois, des escales peuvent être faites pour refaire le plein de carburant ou pour permettre à des passagers de monter à bord ou de descendre. Les détails des escales vous seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur votre itinéraire qui vous sera envoyé lorsque vous aurez effectué votre réservation.

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies sur les vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. et sont des indications des heures réellement passées en vol (exclusion faite du temps passé au sol lors des

escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

Les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol et sous certaines conditions, le transporteur ou l'Intermédiaire est en droit de modifier tout ou partie de ces éléments.

Les réglementations varient en fonction de chaque compagnie aérienne, mais certaines refusent de transporter des femmes enceintes de 28 semaines ou plus à la date du voyage de retour. En cas de doute, veuillez vérifier auprès de la compagnie aérienne concernée et consultez votre médecin. Les bébés doivent être âgés de 6 semaines ou plus pour voyager par avion et doivent être assis sur les genoux d'un adulte ou occuper un siège pour bébé. Veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez pour plus de détails sur des sièges. En règle générale, les enfants âgés de 2 ans ou plus doivent occuper un siège.

#### 1.9 Services Supplémentaires- applicable à tous les vols

Les compagnies aériennes facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les distractions en vol (le cas échéant), les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix de votre billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement à la compagnie aérienne. L'Intermédiaire n'est pas responsable des frais engagés et vous conseille de prendre contact avec la compagnie aérienne afin d'ajouter d'éventuels services supplémentaires et de vérifier les tarifs. Vous pouvez vérifier votre franchise bagages en consultant le site de la compagnie aérienne ou [en cliquant ici](#). Nous attirons votre attention sur le fait que si votre vol comprend plus d'un trajet, vous pouvez avoir différentes franchises bagages ; ceci peut se produire alors que vous voyagez avec la

même compagnie si, par exemple, vous effectuez un vol international et que l'autre est un vol domestique. Ce qui veut dire que votre excédent de bagage sur le vol sera facturé au tarif le plus bas pratiqué sur le vol.

Au titre de services bagages, l'Intermédiaire offre également des services additionnels lesquels feront l'objet d'une facturation clairement mentionnée lors du processus de réservation.

#### 1.10 Surréservation - applicable à tous les vols

En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers, la compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. L'Intermédiaire ne peut être tenu pour responsable en cas de surréservation. L'Intermédiaire ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison si un passager se voyait refuser l'embarquement.

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols de la même compagnie aérienne pour un même parcours aériens, le jour même, certaines compagnies se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel.

#### 1.11 Non présentation au départ pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Pour les vols charters, la Compagnie aérienne se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour sauf si une confirmation de l'Acheteur est adressée au plus tard une heure après l'horaire de décollage du vol aller et sous réserve d'acceptation de la compagnie aérienne.

Pour les compagnies aériennes, en cas de non-présentation au départ (no-show), la Compagnie aérienne se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes liées à l'embarquement effectif du passager), en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si l'acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance. Tous les tronçons des billets, y compris les billets de train, doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places. Ces conditions s'appliquent également aux billets comprenant une partie du trajet en train. Certaines compagnies ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

En cas de non-présentation au vol, KIWOTI applique des frais de traitement pour les taxes aéroport à hauteur d'un maximum de 20% de celles-ci.

#### 1.12 Prestations sur place – applicable à tous les vols

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), l'achat de prestations terrestres est obligatoire. L'Intermédiaire ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non respect de cette disposition.

#### 1.13 Animaux pour les vols réguliers et les vols charters ou affrétés (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sur les vols charters, ils sont, en principe, interdits. Sur certains vols réguliers et sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, l'Acheteur doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant,

généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie. Pour connaître le coût de cette prestation, l'Acheteur doit s'informer directement auprès de la compagnie aérienne. L'Acheteur doit mentionner dans la rubrique « Remarques ou demandes particulières » lors de la commande en ligne le poids, la race et les dimensions du bagage permettant le transport.

#### 1.14 Repas spéciaux - applicable à tous les vols

Généralement, les vols charters n'en proposent pas. Sur les vols réguliers, l'Acheteur doit s'informer auprès de l'Intermédiaire afin de connaître la politique de la compagnie aérienne. Il doit spécifier sa demande à la rubrique « Remarques ou demandes particulières » de sa commande.

#### 1.15 Enregistrement - applicable à tous les vols

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir de l'aéroport trois heures avant le décollage sur les vols affrétés et deux heures avant le décollage sur les vols réguliers. L'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté varie selon les compagnies aériennes. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). L'Intermédiaire ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters. A défaut, l'Intermédiaire indique clairement l'heure de convocation.

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

*Attention : les personnes à mobilité réduite, les personnes nécessitant une assistance quelconque, les enfants non accompagnés (UM), les passagers*

*ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent s'informer auprès de l'Intermédiaire ou de la compagnie afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.*

#### 1.16 Identité du transporteur - applicable à tous les vols

l'Acheteur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. L'Intermédiaire informera l'Acheteur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'Acheteur en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'Intermédiaire, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

#### 1.17 Horaires et types d'appareils - applicable à tous les vols

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne et le trajet sont communiqués à titre indicatif sous réserve de confirmation. Conformément règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol et sous certaines conditions, le transporteur ou l'Intermédiaire est en droit de modifier tout ou partie de ces éléments.

#### 1.18 Correspondances- applicable à tous les vols

Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

#### 1.19 Confirmation du vol retour - applicable à tous les vols

Pour les vols affrétés (ou charters), l'Acheteur doit impérativement confirmer son vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de son retour auprès du correspondant local de l'Intermédiaire, dont les coordonnées se trouvent sur le titre de transport et sur la convocation à l'aéroport.

Pour les vols réguliers, l'Acheteur doit impérativement confirmer son vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de son retour auprès de la



compagnie aérienne. Dès son arrivée, l'Acheteur peut se rendre au comptoir de la compagnie aérienne pour obtenir les coordonnées de celle-ci.

#### 1.20 Perte ou vol de billet- applicable à tous les vols

En cas de suppression du courrier électronique contenant le ticket électronique, l'Acheteur doit formuler une demande auprès de l'Intermédiaire afin que ce dernier lui renvoie sur son adresse électronique le titre de transport.

En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, l'Acheteur doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne. L'Acheteur doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge de l'Acheteur. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Selon les usages professionnels propres aux compagnies aériennes, le délai de réponse est d'une année.

*Attention : la procédure dictée par la compagnie aérienne varie selon que le billet papier ait été envoyé par la compagnie ou récupéré à l'aéroport.*

#### 1.21 Modification de retour sur place pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Pour toute modification de retour sur place et pour un vol affrété, l'Acheteur doit impérativement contacter le correspondant local. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires restant à la charge de l'Acheteur. Pour un vol régulier, l'Acheteur devra contacter directement la compagnie aérienne laquelle pourra demander le paiement des frais, voire un réajustement tarifaire restant à la charge de l'Acheteur. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains

billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets.

L'Acheteur est tenu d'informer par tout écrit l'Intermédiaire de toute modification effectuée directement auprès du transporteur. L'Intermédiaire ne serait tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

1.22 Retour open pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", l'Acheteur est invité à réserver sa date de retour au plus tôt car sa confirmation est assujettie aux disponibilités.

1.23 Aéroports pour les vols réguliers et les vols affrétés ou charters (Ce paragraphe ne s'applique pas aux réservations de vols dits « low-cost »)

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

1.24 Vols directs - applicable à tous les vols

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les compagnies aériennes, il s'agit d'un même vol car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil sans que KIWOTI en soit informé.

1.25 1.25 Pré et post acheminement - applicable à tous les vols

Si le passager organise lui-même son pré et/ou post acheminement, l'Intermédiaire conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière. Dans ces cas, la responsabilité de KIWOTI ne saurait être recherchée.

1.26 1.26 Combinaison de deux allers simples

Dans certains cas, afin de proposer des tarifs spéciaux pour les vols de retour, nous combinons deux tarifs allers simples de différentes compagnies aériennes ou de la même compagnie aérienne. Cela signifie que vous aurez deux réservations distinctes (une pour votre vol aller et une autre pour votre vol retour) et chaque réservation aura ses propres règles tarifaires. Si Vous avez besoin d'annuler l'un des vols, vous pourrez conserver l'autre sans avoir à supporter des frais supplémentaires.

Toutefois, si vous manquez votre vol de départ, votre vol de retour ne sera pas annulé par la compagnie aérienne. Tout(e) annulation, changement d'horaire ou autre modification apportée à l'un des vols n'affectera pas l'autre vol et les règles tarifaires de l'autre vol continueront de s'appliquer.

Si l'un des vols est donc annulé, la compagnie aérienne n'a pas l'obligation de rembourser l'autre partie de votre voyage ou vous proposer un changement d'itinéraire. Vous pouvez engager des frais pour tout changement apporté à l'autre vol si besoin.

#### 1.27 Dispositions diverses - applicable à tous les vols

Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, l'Intermédiaire recommande à l'Acheteur de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de son voyage.

#### 1.27 1.28 Annulations et Modifications

##### 1.28.A Conditions générales au traitement des modifications et des annulations

Les conditions d'annulation et de modification des vols sont celles applicables dans les présentes conditions de vente. Pour tout changement ou annulation, l'Acheteur doit impérativement contacter directement l'Intermédiaire en mentionnant les références figurant sur l'e-mail de

confirmation émanant de l'Intermédiaire. Si l'Acheteur prend attache directement avec la compagnie aérienne pour annuler ou modifier son dossier, l'Acheteur est tenu d'informer par écrit l'Intermédiaire des modifications/annulation faites auprès du transporteur. L'Intermédiaire ne saurait être tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

Pour toute demande de modification ou d'annulation de la commande, merci de prendre contact avec le service client KIWOTI à : [Lien vers les formulaires](#)

Par courrier électronique, KIWOTI transmettra à l'Acheteur la confirmation de la demande de modification ou de l'annulation rappelant les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, nom du bénéficiaire de la prestation etc.). En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. L'Acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique. Il incombe également à l'Acheteur de confirmer par retour de mail les dispositions de cette annulation ou modification.

En cas d'annulation ou de modification par l'Acheteur, et sous déduction des sommes dues à l'Intermédiaire (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), l'Intermédiaire remboursera à l'Acheteur dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées par ce dernier.

Aucun remboursement et aucune facture de frais d'annulation ne peuvent être obtenus si le bon d'échange ou le titre de transport n'est pas en possession de KIWOTI. Le montant des frais d'annulation et les frais de traitement par passager ne dépasseront pas le montant total TTC du dossier.

L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas l'Acheteur du paiement des sommes dont il est redevable auprès de l'Intermédiaire.

En raison de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (billet non modifiable/non remboursable, délais d'émission du billet...), certains billets ne peuvent faire l'objet de remboursements tels que prévus ci-dessus. Il incombe à l'Acheteur de vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet réservé.

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

En cas de non présentation au départ, KIWOTI se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour, dès lors que le client ne justifie pas de cas de force majeure l'empêchant à se présenter au départ.

*Attention : Certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Certaines compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.*

*« Réservation Multi-compagnies » : désigne une combinaison de trajets simples opérés par des compagnies aériennes différentes. En cas de modification d'un trajet par l'un des transporteurs (ex : annulation, changement d'horaires), si l'Acheteur souhaite ou doit modifier l'autre trajet, il est possible que l'autre compagnie aérienne applique des frais de modifications différents selon les conditions tarifaires de chaque billet.*

## **13. ANNEXE 3 - « VOLS + »**

### **3.1 Définitions - Informations Générales**

Les paiements peuvent être effectués à l'aide des principales cartes de débit et de crédit indiquées sur notre Site. Les moyens de paiement autres

que ceux mentionnés sur notre Site ne sont pas acceptés et l'Intermédiaire décline toute responsabilité au cas où des paiements en espèces ou des chèques seraient envoyés par courrier postal. Le paiement complet de tous les produits est exigé au moment de la réservation, sauf pour certaines réservations de locations de voiture payées à l'arrivée ou les réservations de croisières où vous pouvez verser un acompte.

### 3.2 Responsabilité

Dans la vente de « Vols + », et en l'absence de combinaison préalable effectuée par l'Intermédiaire au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme, KIWOTI agit comme un simple intermédiaire ou mandataire de l'Acheteur, et non comme organisateur de voyages soumis aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de respect des dispositions du Règlement régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, l'Intermédiaire ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers ou de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) restent à la charge du passager.

### 3.3 Transport ferroviaire

Lorsque le séjour comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'Intermédiaire. Toute modification du fait de l'Acheteur ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge.

L'Intermédiaire ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du transporteur), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du transporteur est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

Certains transporteurs appliquent leur propre politique en matière de bagages. L'Acheteur doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités variant d'un transporteur à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuelle.

### 3.4 Carnets de voyage

Il sera remis à l'Acheteur ou envoyé par courrier électronique, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion pour un vol régulier et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le bon d'échange ("Voucher") pour la prestation terrestre ou récapitulatif des paiements restant à effectuer sur place. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

Dans le cas où le client ne recevrait pas cette convocation par mail, il est tenu de contacter l'agence ou l'Intermédiaire avant son départ.

### 3.5 Photos et illustrations

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

### 3.6 Valeurs et Bagages

KIWOTI ne saurait être tenu pour responsable des pertes, disparitions et vols de bagages laissés dans un autocar ou tout autre moyen de transport.

### 3.7 Cession de contrat

#### 3.7.A Frais de traitement

En cas de faisabilité de cession de contrat de formule « Vol+ », le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Pour toute cession de commande effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 19 700 Fcfa par dossier sont perçus en supplément des frais de cession.

La cession du contrat entraîne les frais suivant à acquitter par l'Acheteur :

Dates de cession (en jours ouvrables) et Frais de cession: A + de 7 jours du départ 19 700 Fcfa par personne

*Attention : Sur certaines compagnies le contrat produit effet dès la réservation du Vol. Dans ce cas, le contrat ne sera pas cessible. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.*

#### 3.7.B Modalités



L'Acheteur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'Intermédiaire par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Le contrat produit effet, à compter de la réservation et dès l'émission des billets électroniques et des bons d'échange pour les autres prestations.

### 3.8 Modifications

#### 3.8.A Modification à l'initiative de l'acheteur

##### 3.8.A.1 Frais de traitement

Pour toute modification de commande effectuée après émission, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 19 700 Fcfa par dossier sont perçus en supplément des frais de modification facturés par la compagnie aérienne.

##### 3.8.A.2 Modification avant le départ

3.8.A Sont considérées comme des annulations les demandes écrites de l'Acheteur avant le départ aboutissant à une modification de la destination et/ou de la ville de départ et/ou de l'hôtel et/ou de la date de départ.

##### 3.8.A.3 Toute autre modification avant départ

Toute autre modification de la commande Vol+ ayant trait à la partie Vol à la demande de l'Acheteur avant le départ entraînera l'application de frais suivant le barème décrit à l'Annexe 1 concernant les conditions spécifiques Vols.

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

*Attention : Dans le cas de prestations incluant un transport par vol régulier, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller/retour.*

Par courrier électronique, l'Intermédiaire transmettra à l'Acheteur la confirmation de la demande de modification, selon les conditions du titre de transport, rappelant les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, nom du bénéficiaire de la prestation, frais retenus etc.). En l'absence d'un tel document, la demande n'aura pas été prise en compte. L'Acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique. Il incombe également à l'Acheteur de confirmer par retour de mail les dispositions de cette modification.

*Attention : selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification définies ci-dessus. En effet, les prestations sont régies par les conditions des Fournisseurs de Voyages ; selon le Fournisseur de Voyage, les conditions de modification varient. Ces spécificités seront signalées au cours du processus de vente et inscrites sur le bon de confirmation.*

### 3.8.B Modification du fait de l'Agence de voyages

#### 3.8.B.1 Modification d'un élément essentiel du contrat

La modification d'un élément essentiel du contrat de voyage par l'Agence de voyages avant le départ.

En cas de modification d'un élément essentiel de la commande « Vol+ » par l'Agence de voyages avant le départ, l'Agence de voyages informe l'Acheteur de la modification du contrat par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception, et l'Acheteur peut :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par l'Agence de voyages; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties (il peut s'agir d'un email récapitulant les modifications, à renvoyer par le client avec la mention BON POUR ACCORD) ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'Acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Dans le cas où les prestations de remplacement proposées seraient de qualités égales ou supérieures, aucune compensation financière ultérieure ne pourrait être réclamée.

#### 3.18.B.2 Photos - Informations et Illustrations

Certaines informations contenues sur le Site peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. L'Agence de voyages s'engage à communiquer à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans le présent site.

#### 3.19 Annulation

##### 3.19.A Conditions générales au traitement des annulations

Pour toute demande d'annulation, l'Acheteur devra prendre contact avec le Service Client de l'Intermédiaire et se référer en tant que de besoin à l'Annexe 1 concernant les conditions spéciales pour les vols.

Par courrier électronique, l'Intermédiaire transmettra à l'Acheteur la confirmation de la demande d'annulation, selon les conditions du titre de transport, rappelant les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, nom du bénéficiaire de la prestation, frais retenus, le point de départ et d'arrivée etc.). En l'absence d'un tel document, la demande n'aura pas été prise en compte. L'Acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique. Il incombe également à

l'Acheteur de confirmer par retour de mail les dispositions de cette annulation ou modification.

Les pièces justificatives (e billet, voucher...) doivent être jointes à toute demande de remboursement ou d'une facture de frais d'annulation. Dans le cas contraire le dossier ne pourra pas être traité. Le montant des frais d'annulation et les frais de traitement par passager ne dépasseront pas le montant total TTC du dossier.

L'annulation de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas l'Acheteur du paiement des sommes dont il est redevable auprès de l'Intermédiaire.

En raison de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (billet non modifiable/non remboursable, délais d'émission du billet...), certains billets ne peuvent faire l'objet de remboursements tels que prévus ci-dessus. Il incombe à l'Acheteur de vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet réservé.

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

En cas de non présentation au départ, l'Agence de Voyages se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour, dès lors que le client ne justifie pas de cas de force majeure l'empêchant à se présenter au départ.

*Attention : Certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Certaines compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.*

« Réservation Multi-compagnies » : désigne une combinaison de trajets simples opérés par des compagnies aériennes différentes. En cas de

*modification d'un trajet par l'un des transporteurs (ex : annulation, changement d'horaires), si l'Acheteur souhaite ou doit modifier l'autre trajet, il est possible que l'autre compagnie aérienne applique des frais de modifications différents selon les conditions tarifaires de chaque billet.*

### 3.19.B Barème des frais des annulations

Pour toute annulation de Vol, merci de bien vouloir vous reporter aux conditions définies à l'annexe 1 concernant les conditions spécifiques Vols. Toute annulation de réservation de Vol pourra entraîner des frais facturés selon le barème contenu à l'Annexe 1 sur les conditions spécifiques Vol.

*Attention : selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions d'annulation définies ci-dessus. En effet, les prestations sont régies par les conditions des Fournisseurs de Voyages ; selon le Fournisseur de Voyage, les conditions d'annulation varient. Ces spécificités seront signalées au cours du processus de vente et inscrites sur le bon de confirmation.*

*Attention : En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables et des frais de traitement par personne seront facturés. La majorité des compagnies ne remboursent pas l'intégralité des taxes aéroportuaires.*

### 3.20 Services et frais afférents

Services	Frais
Reprise de facturation (ex : demande de facture au nom de la société)	10 eurosPar facture
Attestations diverses	10 eurosPar attestation

## **15. ANNEXE 5 - LOCATION DE VÉHICULES**

### 5.1 Informations Générales

La souscription d'un contrat de location de véhicule par l'intermédiaire de notre site Web est réalisée directement entre vous et le Fournisseur de voyages concerné, et sera soumise aux termes et conditions de celui-ci.

Tous les conducteurs doivent présenter un permis de conduire valide au moment de retirer le véhicule. Le permis de conduire doit avoir été délivré

au moins 12 mois auparavant et il peut aussi vous être demandé de présenter une carte de crédit en garantie des dommages que le véhicule pourrait subir durant la location. Il est de votre responsabilité de vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds disponibles sur la carte de crédit pour respecter les termes et conditions de votre Fournisseur de voyages. Le non respect de l'une quelconque de ces conditions invalidera la location du véhicule et KIWOTI ne pourra être tenu responsable des frais que vous pourriez encourir.