

Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 3 juin 2021 - Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

Idiliz est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 25, rue de Ponthieu 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 539 169 664, au registre des opérateurs de voyage sous le numéro IM092120010 (ci-après : "Idiliz"). Sa garantie financière est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. Idiliz a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les services de voyage commercialisés par Idiliz sur le site www.idiliz.com (ci-après : le "Site"). La réservation d'un service de voyage auprès d'Idiliz entraîne l'entière adhésion et acceptation du client à ces conditions de vente. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et Idiliz, les dispositions du contrat prévaudront.

2. Information préalable

Conformément au Code du Tourisme, les informations figurant sur le Site et les conditions de vente ont vocation à informer les clients, avant toute réservation. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Idiliz pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix, au contenu des services de transport et à l'identité du transporteur aérien. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur avant toute validation définitive.

3. Rôle d'Idiliz

Idiliz est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément aux dispositions du Code du Tourisme. En aucun cas, Idiliz ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité d'Idiliz ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Idiliz ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des services de voyage achetés sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. Idiliz ly conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité d'Idiliz ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Idiliz ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge d'Idiliz. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par Idiliz ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, conformément à l'article L.211-7 du code du tourisme.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu entre lui et Idiliz. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du produit, de ses dates de départ, de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux voyageurs. Conformément à l'article L.211-17-2 du code du tourisme, Idiliz n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par de circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer Idiliz, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.), conformément à l'article 5.4 des conditions de vente. Lors d'un séjour ou voyage réservés auprès d'Idiliz, le client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour.

5. Réservation

Idiliz propose des voyages et séjours sous forme de ventes privées et ventes permanentes :

- Ventes privées : ces ventes sont annoncées par Idiliz sur son propre site dans la rubrique dédiée et par l'envoi d'invitations à ses membres sur adresse électronique renseignée lors de l'inscription. Sur le Site, les membres pourront accéder aux offres pendant la durée de la vente (laquelle est précisée sur le Site). Ces offres sont proposées

avec et sans transport principal comme défini ci-dessus à un prix tout compris qui dépend de prestations choisies. A l'issue de cette durée, l'offre n'est plus valable

- Ventes permanentes : ces ventes sont annoncées sur le Site d'une manière permanente sous la rubrique « Notre Catalogue » et cette précision est publiée sur la page descriptive sous le terme « Nos ventes permanentes ». Ces offres sont proposées avec et sans transport principal comme défini ci-dessus à un prix tout compris qui dépend de prestations choisies.

Idiliz propose les séjours suivants :

- Forfait touristique correspondant à la combinaison préalable d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour dépassant 24h, incluant une nuitée et proposée à un prix tout compris ;
- Forfait dynamique ou package dynamique correspondant à l'organisation par le client lui-même d'après les offres transport et hébergement proposées par le Site et vendu à un prix tout compris.

5.1 Conditions de réservation

Toute personne qui réserve un service de voyage sur le Site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec Idiliz agit tant pour son compte que pour celui des personnes inscrites à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des services de voyage dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part d'Idiliz. Si Idiliz fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client.

5.2 Modalités de réservation

a) Réservation sur le Site

Le parcours de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les services de voyage de son choix ;
- Le client choisit selon les disponibilités affichées sur le Site l'offre, la durée du séjour, les dates du séjour, la ville d'aéroport de départ,
- Le client renseigne le nombre des participants (enfants et bébés inclus) ;
- Une fois la demande soumise, pour les forfaits dynamiques comprenant un transport aérien, Idiliz vérifie la disponibilité des vols choisis, les tarifs sont susceptibles d'évoluer lors de cette étape.
- Le client choisit la ou les catégories de chambre et la pension proposées sur le Site suite à la demande
- Le client choisit son vol d'après les vols proposés par le Site suite à la demande ;
- Le client choisit les services, options, assurances de voyage proposés sur le Site ; Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- Le client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement au terme du parcours de réservation, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente. Une fois le paiement validé, le client est engagé vis-à-vis d'Idiliz ;
- Si le service de voyage réservé est disponible, Idiliz adressera au client un email de confirmation qui constitue le contrat formé avec le client. En absence d'un tel document, la demande de réservation n'aura pas été prise en compte.
- Si le service de voyage réservé n'est pas disponible, Idiliz adressera au client un email informant que la réservation est en cours de traitement. Cet email informatif ne vaut pas contrat. En cas d'indisponibilité, Idiliz lui remboursera le montant préalablement versé.
- Une fois la réservation validée, Idiliz envoie les billets électroniques pour le transport aérien.
- Tous les documents de voyage sont émis en format électronique et adressés par Idiliz au client. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées lors de sa réservation, Idiliz ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à Idiliz.

b) Réservation par téléphone

Le client peut effectuer sa réservation par téléphone auprès d'un agent Idiliz spécialisé, en composant l'un des numéros publiés sur le Site. Le processus de réservation par téléphone est le suivant :

- Assistance d'un conseiller de voyage sur le Site : le client confie au conseiller de voyage Idiliz spécialisé le soin de procéder à la réservation. Dans ce cas, le client a pris soin d'identifier en amont les prestations pouvant l'intéresser. Le conseiller de voyage réalise en son nom et pour son compte la réservation sur la base des instructions du client.
- Le conseiller de voyage recueille les informations nécessaires à la réservation du client et notamment toutes les données personnelles nécessaires à la réalisation de la réservation, les dates de départ et d'arrivée souhaitées, la ville d'aéroport de départ (selon les disponibilités affichées sur le Site), la classe tarifaire de son titre de transport, le nombre de chambres et de personnes, la catégorie des chambres (selon les disponibilités affichées) et toute autre option, service additionnel éventuellement proposée sur le Site et disponible aux dates choisies.
- Le paiement de la réservation reste sécurisé car conditionné aux contrôles des prestataires de paiement.
- Le conseiller de voyage adresse par voie électronique un récapitulatif des éléments collectés et des prestations choisies, afin de s'assurer que l'offre est en tous points conforme à son projet de voyage. Cette offre sera accompagnée des conditions de vente et des formulaires adaptées. La durée de cette offre est limitée à deux heures à compter de sa réception.
- A réception, le client vérifie les informations renseignées et les prestations choisies. Par retour de mail, le client confirme l'exactitude de l'offre.
- Le client réalise ensuite auprès du conseiller de voyage le paiement du prix total TTC qui lui a été préalablement communiqué.
- La réservation est effective dès lors que Idiliz a généré un numéro de dossier et permet la confirmation de la disponibilité auprès du fournisseur.
- Si la prestation commandée est disponible ou si une demande spéciale soumise est confirmée, Idiliz adresse un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat d'organisation de voyage formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte. Cet email confirme la bonne réception de la réservation et Idiliz adressera au client les documents de voyage et la somme sera débitée.
- Si la prestation réservée n'est pas disponible ou si la demande spéciale n'est pas confirmée, Idiliz adressera un email de confirmation informant que la réservation est en cours de traitement. Ce mail informatif ne vaut pas contrat. Idiliz s'efforcera de proposer au client une nouvelle offre se rapprochant au mieux de la réservation initiale et, si le client n'acceptait pas la nouvelle offre, Idiliz lui remboursera le montant préalablement versé. Si les propositions sont acceptées par le client, Idiliz envoie au client le mail de confirmation et les documents de voyage.
- Tous les documents de voyage des services de voyage vendus sur le Site sont émis en format électronique. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier indésirable ».

5.3 Demandes spéciales

Le client peut adresser à Idiliz une demande spécifique relative à un service de voyage déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le client doit impérativement signaler à Idiliz tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des voyageurs par formulaire de contact disponible à partir du Site. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyage. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol. Idiliz et le fournisseur de voyage feront le nécessaire pour l'assistance à l'aéroport, durant le vol et sur place. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. A cet effet, selon la demande, Idiliz sera amené à adresser un devis nécessitant la validation écrite par le client. Idiliz s'engage à transmettre la demande au fournisseur de voyage, sans en garantir le résultat.

5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation confirmée, Idiliz adressera au client par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix. Le client devra impérativement présenter le bon d'échange au fournisseur de voyage, au jour de son arrivée.

Si la réservation confirmée comporte un transport aérien, le client recevra un billet électronique et un email de confirmation qu'il faudra présenter à l'aéroport. Le client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.

Si la réservation confirmée comporte un transport en train, Idiliz enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le client de la procédure à suivre.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix

Les fiches descriptives des prestations touristiques et séjours Idiliz mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les règles suivantes prévalent :

- Pour les séjours, le prix de base ne comprend pas les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif de l'offre. Idiliz applique des frais de dossier pour chacune des réservations d'un montant de 25€ par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables.
- Pour les prestations terrestres vendues seules, le prix de base ne comprend pas les vols, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc.), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif de l'offre.

Il est par ailleurs précisé que, sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est souvent une chambre double occupée par une personne).

Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour - Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de douze ans lors du départ mais douze ans lors du retour.

6.2 Paiement

La réservation est effective dès lors que Idiliz a généré un numéro de dossier. Toutefois, la réservation ne sera définitive i) qu'après confirmation de la disponibilité du service de voyage et ii) qu'après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par Idiliz en cas de défaut de paiement du client (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, Idiliz n'est pas tenue d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé. Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'un virement avant confirmation de la banque du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, Idiliz est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des voyageurs. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant seront à la charge du client. Idiliz ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'envoi des documents de voyage. Ces règles valent pour tous les clients.

6.3 Acompte

Des conditions d'acomptes sont prévues. Les modalités seront communiquées lors de la réservation en page de paiement. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du séjour. Le solde est payable au plus tard trente (30) jours avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute réservation à moins de trente (30) jours de la date du départ : le paiement de la totalité du prix du séjour sera exigé lors de la réservation. En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, Idiliz ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des services réservés, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Le versement d'acompte n'exonère pas le client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis. Dans ce cas, Idiliz sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue dans les présentes, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

En cas d'annulation de la réservation par le client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la réservation sera de plein droit acquis à Idiliz et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

6.4 Moyens de paiement

Idiliz propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le service de voyage concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations seront conservées uniquement par l'intermédiaire de paiement d'Idiliz. Une fois la transaction bancaire finalisée, Idiliz a accès à un algorithme crypté permettant de ré-utiliser la carte bancaire dans le cadre de la réservation.

Le client autorise Idiliz à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes. Idiliz attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées directement et exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système d'Idiliz. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions de carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible qu'Idiliz demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte bancaire.

- Paiement par virement bancaire : Idiliz accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par mail dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour d'expiration de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, Idiliz peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank, permet d'échelonner le paiement de la réservation :
 - 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank ;
 - 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Floa Bank et publiées lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engage vis-à-vis d'Idiliz pour le service de voyage réservé et vis-à-vis de Floa Bank pour honorer le paiement. Pour les dossiers éligibles et pris en charge par Floa Bank au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank disponible sur le Site. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client. Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis d'Idiliz au titre des services de voyage réservés.

- Chèque-vacances : Le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation des services de voyage dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par Idiliz ; les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par Idiliz. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :
 - 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à Idiliz, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : Idiliz - Département comptabilité client – 25, rue de Ponthieu – 75008 Paris.
 - 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances. Dans le cas où le client a utilisé le moyen de paiement en « N » fois et si cette dernière adresse à Idiliz des chèques-vacances, le remboursement se

fera à compter du paiement intégral de la réservation, soit au terme de l'échéancier. Aucune dérogation ne sera possible.

- 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

Les chèques vacances doivent obligatoirement être transmis à Idiliz par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Les chèques-vacances sont un moyen de paiement et pour des raisons de sécurité et de meilleure prise en charge. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). Idiliz conseille le client d'adapter l'envoi en fonction de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller un envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, Idiliz détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. Idiliz se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie.

Dans tous les cas, Idiliz se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

- Bons d'achat COVID-19 : se référer à l'annexe 1 des présentes conditions de vente qui définissent les modalités d'utilisation.

6.5 Prix dit « dérisoire »

Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", Idiliz peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.6 Fraude et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, Idiliz vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, recrée le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

6.7 Frais de services additionnels et demandes particulières

Lors de la réservation, Idiliz applique des frais de dossier d'un montant de 25€ (par dossier).

Le client peut demander des services additionnels ou des demandes particulières après avoir effectué sa réservation.

a) Frais de services additionnels et demandes particulières sur le transport

Sous réserve que la compagnie aérienne ait validé cette demande, Idiliz appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur aérien, ses propres frais par service/ demande et par passager. Les frais appliqués par Idiliz viennent en complément des frais du transporteur aérien.

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Chaise roulante	Offert
Repas et services à bord	Offert
Repas et services à bord (pour les vols « Low-cost » et les vols réguliers dont le service à bord et les repas sont payants)	10 €
Ajout de bagages additionnels	10 €
Demande de nacelle bébé	10 €
Pré-réservation de sièges	10 €
Accès Salon VIP compagnie aérienne – premier entré et premier sorti	10 €
Ajout de bagages spéciaux (équipements sportifs, instruments de musique, bagages hors format, armes...)	25 €
Transport d'animaux	25 €
Ajout de passagers (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

b) Frais de services additionnels et demandes particulières sur l'hôtel

Sous réserve que le fournisseur de voyage ait validé cette demande, Idiliz appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur aérien, ses propres frais par service/ demande et par voyageur. Les frais appliqués par Idiliz viennent en complément des frais du fournisseur de voyage

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Ajout de passagers (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.8 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements des fournisseurs de voyage. En cas de non-utilisation du billet d'avion par le client (annulation par le client ou non-présentation à l'embarquement) et sous réserve de la politique applicable par la compagnie aérienne, certaines taxes aéroport sont éligibles au remboursement et sur demande du client. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursables. Tout remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. Certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes des billets d'avion partiellement utilisés. En tout état de cause, le client ne pourra obtenir le remboursement des taxes qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné.

Pour toute réservation faite au moyen d'un bon d'achat COVID-19, si le voyageur souhaite annuler cette nouvelle réservation, tout remboursement se fera sous forme d'avoir. Se référer à l'annexe 1 des présentes conditions de vente qui définissent les modalités d'utilisation.

7. Modification et Annulation à l'initiative du client

7.1. Modification à l'initiative du client : procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes modifications faites à l'initiative du client au titre d'une réservation (modification d'une des composantes du séjour, modification corrective portant sur l'orthographe des nom, prénom, civilité des participants etc.). Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit Idiliz ces demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. Dans ce cas, Idiliz n'est plus responsable de la réservation.

Toute demande de modification de la réservation peut se faire par email ou par le formulaire en ligne. En retour, Idiliz transmettra par email pour acceptation la demande de modification et le montant éventuel des frais y afférent. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais de modification. Si la modification demandée est impossible, Idiliz en informera le client par email.

Toute modification portant sur l'une des composantes du séjour se fera sous réserve de disponibilités du fournisseur (hôtel et/ou transport et/ou des transféristes) et du complet paiement des frais afférents à la modification par le client, étant entendu que ces frais peuvent, dans certains cas, être différents des prix publiés sur le Site.

Il est précisé que la modification d'un séjour comportant un transport aérien entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet d'avion est soumise à la disponibilité du transporteur. Cette disponibilité peut alors être sujette à un supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour initial).

Le client doit confirmer par retour de mail l'acceptation des conditions de modifications dans l'heure à compter de sa réception. Le client s'acquittera ensuite des frais de modification annoncés.

Ensuite, Idiliz adressera au client un email confirmant la modification. En l'absence d'un email de confirmation émis par Idiliz, la modification n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Les frais applicables en cas de modification sur demande du client sont de 40€ par voyageur et par demande de modification. Ces frais de modification ne sont pas remboursables. Selon le service de voyage vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par Idiliz au cas par cas lors du traitement de la demande de modification. Les frais facturés par Idiliz viennent en complément des frais du fournisseur de voyage. En cas de modification, les assurances, les frais de services (incluant les frais de modification) ne sont jamais remboursables.

Certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions de modification strictes. Pour ces séjours, Idiliz appliquera des frais de modification à hauteur de 100% du montant total TTC pour toute modification. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

La modification de la réservation pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès d'Idiliz.

7.2. Annulation à l'initiative du client : procédure et frais applicables

Les présentes conditions sont applicables pour toutes annulations faites à l'initiative du client au titre d'une réservation. Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit Idiliz ces demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. Dans ce cas, Idiliz n'est plus responsable de la réservation.

Toute demande d'annulation de la réservation peut se faire par email ou par le formulaire en ligne. En retour, Idiliz confirmera par email pour la demande d'annulation et le montant éventuel des frais y afférent. La date de réception de l'annulation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Le client doit confirmer par retour de mail l'acceptation des conditions d'annulation dans un délai de deux heures. Idiliz adressera un mail récapitulatif de l'annulation effective et les frais afférents.

Idiliz remboursera au client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées déduction des frais d'annulation et des sommes non-remboursables (assurances souscrites et options réservées).

Le tableau définit les frais applicables selon la date à laquelle la demande d'annulation est faite et selon le service de voyage réservé :

Date à laquelle l'annulation est faite	Séjour sans transport	Séjour avec transport*
A + de 15 jours avant le départ	20€ par personne	Frais d'annulation de la compagnie + 20€ par personne
Entre 14 et 8 jours avant le départ	50% du montant total TTC	50% du montant total TTC
Entre 7 et 3 jours avant le départ	75% du montant total TTC	75% du montant total TTC
A moins de 2 jours du départ	100% du montant total TTC	100% du montant total TTC

* Hors taxes aériennes

Selon le service de voyage vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par Idiliz au cas par cas lors du traitement de la demande d'annulation. Les frais facturés par Idiliz viennent en complément des frais du fournisseur de voyage (hôtel, transport, prestataire...). En cas d'annulation, les assurances, les frais de services (incluant les frais d'annulation) ne sont jamais remboursables.

Certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions d'annulation strictes. Pour ces séjours, Idiliz appliquera 100% du montant total TTC (hors taxes aériennes) pour l'annulation. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

L'annulation de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès d'Idiliz.

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ sans frais d'annulation dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

8. Modification et annulation du contrat du fait d'Idiliz avant le départ

8.1 Modification du fait d'Idiliz avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur contraint Idiliz de modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Idiliz avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client devra informer Idiliz de son choix et par écrit. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans les meilleurs délais à compter de réception de l'information précitée. En cas d'urgence, Idiliz imposera un délai de réponse. À défaut de réponse dans le délai renseigné, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. De manière générale, Idiliz est en droit d'apporter des modifications « mineures » portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, Idiliz informera le client qui ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement).

8.2 Annulation du fait d'Idiliz avant le départ

Idiliz peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si Idiliz est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

9. Cession de contrat

Le client pourra céder son contrat (hors services de voyage spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet ii) selon les conditions d'annulation du service de voyage réservé et selon les conditions du fournisseur de voyage et iii) d'en informer le client et Idiliz par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50€ par personne dus à Idiliz ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par Idiliz en raison de cette cession.

10. Transport aérien

10.1 Conditions du transport

Il est de la responsabilité du passager de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. Idiliz 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 fixée par le transporteur.

En particulier, le passager reconnaît et accepte que i) Idiliz n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ et ii) Idiliz n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou Idiliz se réservent le droit d'annuler les autres services de voyage ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou tout service de voyage non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.

10.2 Correspondance

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

10.3 Aéroport

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du client, Idiliz n'est pas responsable de ces frais.

10.4 Femmes Enceintes

Les transporteurs aériens refusent parfois 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. Le client concerné doit respecter l'ensemble des conditions du transporteur aérien assurant le transport aérien de la femme enceinte.

10.5 Bébés et enfants mineurs

Le client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, Idiliz invite le client à se renseigner, soit auprès du service client de Idiliz soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

10.6 Tarifs spéciaux

Certains transporteurs aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du transporteur aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le client a bénéficié d'une réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les transporteurs aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le transporteur aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

10.7 Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le client à modifier les autres billets d'avion, le client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées aux autres billets d'avion.

10.8 Bagages

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, Idiliz ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

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

Chaque transporteur aérien a sa propre politique commerciale en matière de transport des bagages à main et en cabine. De manière générale, le transporteur aérien 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 transporteur et le type d'appareil. Certaines compagnies conditionnent le transport des bagages à main et en cabine à un nombre limité et au paiement du bagage en soute. Il est rappelé que le bagage en cabine reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

b) Bagage en soute

Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de bagage en soute (franchise, nombre, poids etc.). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément auprès du transporteur aérien, directement à l'aéroport. Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par le même transporteur aérien.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser au transporteur aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

10.9 Vol direct & Escale

Les vols directs (vol pour lequel il n'y a pas de changement d'appareil) peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que Idiliz en soit informé. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.

10.10 Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au client qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation par le transporteur aérien.

10.11 Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard

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 non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, Idiliz 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, du client (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.).

10.12 Dupe – Double Réservation

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols du même transporteur aérien pour un même parcours aérien, le jour même, certains transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle d'Idiliz.

10.13 Prestations sur place

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), la réservation des prestations terrestres est obligatoire pour voyager. Idiliz 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 condition.

10.14 Transport des animaux

Le transport des animaux est une prestation de service optionnelle qui implique que le client soumette une demande spéciale à Idiliz à destination du transporteur, seul décisionnaire final. Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux (conditions et tarifs). Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du transporteur aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Des frais supplémentaires s'appliquent.

10.15 Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol réservé. Idiliz informera le client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Idiliz, 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. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list_fr.

10.16 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet d'avion électronique, le client doit formuler une demande auprès d'Idiliz pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion électronique par email.

10.17 Confirmation du vol retour

Certains transporteurs demandent à ce que le vol retour soit confirmé au plus tard 72 heures avant la date de retour. Il est de la responsabilité du client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien assurant le transport aérien.

10.18 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le client doit impérativement contacter Idiliz ainsi que le transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du client. Certains billets d'avion sont modifiables sur place, selon la règle tarifaire du billet et sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, la majorité des billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le client est tenu d'informer par écrit Idiliz de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. Idiliz ne saurait être tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

10.19 Retour open

Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible car sa confirmation est assujettie aux disponibilités. De manière générale, le vol retour a une durée limitée d'un an.

10.20 Pré et post acheminement

Si le client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, Idiliz voit sa responsabilité totalement écartée. Idiliz conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

10.21 Spécificités de certains transporteurs aériens

Certains transporteurs aériens notamment dits « Low-Cost » offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces transporteurs aériens utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certains transporteurs aériens ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

10.22 Dispositions diverses

Le transporteur aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, 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.

11. 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 d'Idiliz. Toute modification du fait du client 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. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments "Train désigné". Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. Idiliz ne pourra être tenue 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 fournisseur de voyage en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyage est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyage en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client 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 fournisseur de voyage à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

12. Hébergement

Les présentes dispositions régissent la vente de services de voyage « hôtel » vendues seules ou dans les forfaits.

12.1 Durée

Pour un séjour comprenant un transport et un hébergement, la durée est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le voucher. Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

Dans le cadre des séjours avec un transport aérien, Idiliz affiche une liste de résultats de vols disponibles (des vols de nuit ou de jour), le client sélectionne le service de voyage qui lui convient. A cette étape, le client joue un rôle actif dans le choix du transport aérien. Idiliz attire l'attention du client que les vols de nuit impliquent une arrivée matinale au lieu de destination. Idiliz conseille à sa clientèle de vérifier les horaires d'arrivée (heure locale) afin de réserver à la charge du client une nuit supplémentaire.

12.2 Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de quatre personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de cinq personnes (avec adjonction de lits

supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. Les détails relatifs à la chambre seront indiqués sur l'offre publiée sur le site.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes. Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

12.3 Classification des hôtels

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil éditées par les ministères de tourisme locaux, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

12.4 Repas

Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs des services de voyage.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le client auprès de l'hôtelier.

12.5 Activités

Bien que Idiliz s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, Idiliz ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

12.6 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par Idiliz, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

12.7 Transferts

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

12.8 Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyage ou Idiliz peut être amené, pour des raisons multiples (changement du vol du fait du transporteur aérien, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable.

12.9 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 Idiliz. Toute modification du fait du client 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. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyage est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyage en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client 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 fournisseur de voyage à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

12.10 Photos et illustrations

Idiliz s'efforce de proposer au client 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.

12.11 Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient au client, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, Idiliz ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

12.12 Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. Idiliz n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes etc. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

13 **Location de voiture**

Les présentes dispositions régissent la vente de location de voiture vendues dans les séjours, sous forme d'élément essentiel (ex : autotour) ou sous forme de service additionnel soumis au choix du client. Les conditions de la location de voiture sont définies sur la fiche descriptive.

14 **Responsabilité et Force majeure**

Idiliz fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement stockées et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de la réservation. En cas de force majeure, Idiliz ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les présentes conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements d'un tel cas, tels que définis par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. Idiliz ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client. Toutefois, si Idiliz a confirmé la réservation d'un voyage sur la base des erreurs résultant d'un défaut technique, Idiliz est responsable des erreurs qui lui sont imputables et qui seront commises au cours de la procédure de réservation.

15 **Formalités administratives et sanitaires**

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyage s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>
- www.douane.gouv.fr
- www.cibtvisas.fr
- <https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-son-voyage>

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays.

Pour les autres ressortissants, Idiliz attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et qu'il aura lui-même vérifié avant son départ. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa. Pour vérifier ces conditions, le client doit se référer au pays de destination.

Certains pays soumettent l'entrée sur leur territoire à la production d'un visa. Cette exigence vaut également pour les pays d'escales ou de transits. Pour connaître les formalités relatives au visa par pays et par nationalité, Idiliz invite le client à consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr (pour les ressortissants français) et www.cibtvistas.fr (pour tous ressortissants). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Idiliz attire l'attention du client que les autorités exigent un passeport ayant au moins deux pages vierges.

Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, Idiliz recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi que d'un passeport animal.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Idiliz pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Idiliz peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, pièce d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état.

Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/>.

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport ;
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- La copie lisible du titre d'identité du parent signataire du formulaire.

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, Idiliz encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager accompagnée de la copie du livret de famille et de la copie lisible de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Idiliz ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. Idiliz ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

16 Assurance Voyage

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation, les incidents bagages et l'assistance rapatriement n'est comprise dans les offres de voyage. Toutefois, le client peut souscrire à une assurance optionnelle dont les conditions contractuelles sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du contrat par le client, la prime d'assurance payée par le client n'est pas remboursable. Aussi, il est précisé que les assurances ne sont pas cessibles. Si le client est en mesure de justifier qu'il bénéficie d'une garantie souscrite antérieurement et qui couvrirait les risques couverts par l'assurance voyage souscrite sur le Site, le client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation au titre de la souscription à l'assurance voyage. Les modalités de la rétractation sont définies dans le contrat d'assurance.

17 Programme de fidélité

Lors de la réservation d'un service de voyage, le client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du fournisseur de voyage dont le client est membre. Chacun de ces programmes de fidélité est soumis aux conditions générales propres à chaque fournisseur de voyage. Ces conditions peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter le fournisseur de voyage dont dépend le programme de fidélité. Les fournisseurs de voyage ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, le client est invité à contacter directement le fournisseur de voyage.

18 Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique

Dans le cadre de l'inscription, la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à Idiliz et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires d'Idiliz et aux fournisseurs de voyage (hôteliers, transporteurs...). Certains partenaires d'Idiliz peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données concernant à Idiliz – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 Paris. La politique d'Idiliz en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur le Site. Idiliz informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

19 Droit de Rétractation

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de la réservation des services de voyage telles que proposées sur le Site. En conséquence, les services de voyage réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyage.

20 Assistance à destination

Idiliz met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, Idiliz recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant d'Idiliz toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer Idiliz notamment par le biais du numéro/email susvisé. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

21 Réclamations

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Les appréciations d'ordre subjectif ne seront pas prises en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. Idiliz s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou fournisseurs de voyage, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

22 Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyage ou d'Idiliz dont le client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information d'Idiliz et/ou du fournisseur de voyage ont force probante quant aux réservations passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

23 Modifications des conditions de vente

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

24 Droit applicable et attribution de compétence

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R. 211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du

détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de

résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

Article R. 211-5 : Les informations mentionnées aux 1o, 3o, 4o, 5o et 7o de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges

prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

- 8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7 : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R. 211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il

informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2) Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3) Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4) S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRAT DE VOYAGE A FORFAIT

PARTIE B

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

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

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

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

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

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

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

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

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

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

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. IDILIZ a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME - APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel, des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'IDILIZ.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpl_gfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Annexe 1 - Bons d'achat COVID-19 - Conditions d'utilisation

Dans le cadre du COVID-19, Idiliz a été contraint d'annuler les réservations. En application de l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, Idiliz a délivré et envoyé aux clients concernés un bon d'achat Idiliz à utiliser sur le Site. Ce bon correspond au remboursement du séjour annulé en raison de la crise COVID-19. Ce bon n'est valable que pour les voyages réservés relevant du Code du tourisme et est délivré et dans le cadre des dispositions de l'ordonnance du 25 mars 2020 relatif au remboursement des séjours annulés.

L'utilisation de ce bon répond aux conditions suivantes (lesquelles ont été communiquées également dans l'envoi du bon d'achat) :

- Ce bon d'achat est nominatif - La personne mentionnée sur le bon le reçoit en son nom propre et/ou au nom et pour le compte du (des) voyageur(s) faisant partie du contrat de voyage annulé en raison du COVID-19. Le bénéficiaire du bon est la personne physique ou morale qui a conclu le contrat de voyage annulé et qui est mentionnée nominativement sur le bon, agissant en son nom propre et/ou au nom et pour le compte des voyageurs dont le nom a été mentionné dans le contrat de voyage annulé.
- Ce bon d'achat ne pourra être ni échangé, ni cédé.
- Ce bon d'achat est utilisable uniquement pour toute prochaine réservation effectuée directement sur le site <https://www.idiliz.com/> pour l'achat uniquement d'un séjour identique ou équivalent, sous réserve de l'offre disponible au moment de la nouvelle réservation.
- Pour toute réservation faite au moyen d'un bon d'achat COVID-19, si le voyageur souhaite annuler cette nouvelle réservation, tout remboursement se fera sous forme d'avoir.
- Ce bon est valable dix-huit mois à partir de la date de réception du mail d'envoi du bon.
- Ce bon d'achat contient un code qui sera à renseigner lors de la réservation et la réduction s'appliquera automatiquement sur le montant total de la réservation.
- Ce bon d'achat ne peut être remboursé une fois que le code est renseigné lors de la réservation et que la réservation est finalisée par le client.
- Ce bon d'achat expirera à l'issue de la période de validité et ne pourra être remplacé ou échangé.
- Ce bon d'achat n'est pas cumulable avec tout autre bon d'achat ou avec une indemnité ou remboursement que le client aurait perçu par ailleurs (notamment en cas de perception d'une indemnité d'assurance annulation au titre du séjour)
- Ce bon d'achat est fractionnable et peut permettre l'achat de plusieurs séjours
- Pas de minimum d'achat ; lors de l'utilisation du bon d'achat, en cas d'achat inférieur à la valeur du bon, le reliquat lors d'un prochain achat durant la période de validité du bon.
- En cas d'achat supérieur à la valeur du bon, la différence tarifaire reste à la charge du client.
- Ce bon d'achat est couvert par la garantie financière d'Idiliz. En cas de défaillance financière d'Idiliz, le titulaire du bon sera en droit de faire valoir une prise en charge auprès de l'APST, garant financier d'Idiliz.