

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES EAST WEST TRAVEL

EAST WEST TRAVEL est une SA au capital de 76.224 €, dont le siège social est situé au 5 bis rue de l'Asile Popincourt 75011 Paris, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 321 569 527 000 47, immatriculée auprès du Registre des Agences de Voyages sous le numéro IM075100209 et des agréments IATA.

EAST WEST TRAVEL a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ Eurocourtage, 07, place du Dôme, TSA 21017, 92099 La Défense Cedex, un contrat n° 086 699 552 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à concurrence d'un montant de 5.000.000 € par année d'assurance.

EAST WEST TRAVEL bénéficie d'une garantie financière d'un montant de 159.100 € délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APS), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Dans la vente de billets d'avion, EAST WEST TRAVEL agit comme intermédiaire entre l'Acheteur et les fournisseurs. Conformément à l'article L.211-17 du Code du tourisme, EAST WEST TRAVEL échappe à une responsabilité de plein droit pour toutes les opérations de réservation ou de vente n'entrant pas dans la vente d'un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code du tourisme.

### Contrat

Conformément aux exigences de l'article 1369-8 du Code civil, l'Acheteur accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion de contrat.

### Commande

L'Acheteur peut passer une commande directement sur les sites d'EAST WEST TRAVEL.

Les prestations aériennes sont soumises à l'acceptation technique du service billetterie lequel peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission des billets. En effet, certaines compagnies ont passé des contrats partiels avec les systèmes aériens leur permettant d'être réservées sans pour autant rendre possible l'émission des titres de transport en France. Dans ce cas, EAST WEST TRAVEL s'engage à en informer le client dans les quarante-huit heures ouvrées suivant la confirmation d'enregistrement de la commande et dans la mesure du possible de proposer une solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires restant à la charge de l'Acheteur.

## Conditions d'application des tarifs JEUNES/ETUDIANTS/WHV par compagnie (Hors tarifs promotionnels):

### 1/ Cathay Pacific :

Billet Cathay Pacific Etudiants / Jeunes / Working visa pour tout passager de moins de 31ans validité 0J / 1an. Date de retour modifiable sans pénalité sous réserve de disponibilités sur place dans la même classe tarifaire Dans le cas contraire, un supplément pourra vous être demandé.

Franchise bagages 30 kgs en soute (jusqu'à 2 bagages par personne) et 7 kgs en cabine.

Franchise bagages des vols intérieurs 20 kgs en soute et 7 kgs en cabine.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.

Modification de l'aéroport autorisée avec frais de 100€, à voir directement avec la compagnie aérienne sur place.

#### FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

### 2/ Emirates :

Billet Emirates Etudiants / Jeunes / Working Holiday Visa pour tout passager de 12 à 31 ans inclus retour impératif avant le 32ème anniversaire). Validité 6 j / 1an . Date de retour modifiable sans pénalité sous réserve de disponibilités dans la même classe tarifaire sur place auprès de la compagnie aérienne. Franchise bagages 30 kilos en soute (jusqu'à 2 bagages autorisés) + 1 bagage en cabine maxi 7 kilos.

ATTENTION: certains vols peuvent être opérés par la compagnie aérienne QANTAS. Pour plus d'information, nous consulter.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.

Modification de l'aéroport autorisée avec frais de 100€, à voir directement avec la compagnie aérienne sur place.

#### FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

### **3/ Etihad :**

Billet Etihad Airways Nouvelle Zélande Jeunes ( 12 à 31 ans inclus) **validité 6J / 1an**. Date de retour modifiable 2 fois sans pénalité sous réserve de disponibilités dans la même classe de réservation sur place auprès de la compagnie aérienne, puis 100 €.

Classes E,U,V : Franchise 1 bagage 23 kilos en soute + 1 bagage en cabine maxi 7 kilos  
Autres classes : Franchise 2 bagages 23 kilos en soute + 1 bagage en cabine maxi 7 kilos

**ATTENTION:** certains vols peuvent être opérés par la compagnie aérienne VIRGIN AUSTRALIA et/ou AIR FRANCE. Pour plus d'information, nous consulter.

**La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.**

**Modification de l'aéroport de retour autorisée sans frais, attention cela comptera comme l'un de vos changements.**

**ATTENTION :** si vous changez votre date retour et rentrez un vendredi ou un samedi alors que la date initiale de votre retour n'est pas sur un de ces 2 jours, **vous devrez payer un supplément de 4 euros par « segment »** (1 segment = 1 parcours ; si votre retour est Sydney - Abu Dhabi - Paris le supplément sera de 8 euros).

#### **FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART**

De la réservation à D-31 : 355 €, de D-30 à D-3 : 450 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

### **4/ Qatar Airways :**

Billet Qatar Airways Jeunes / Etudiants / Working Holiday Visa (de 12 à 31 ans inclus, retour impératif avant le 32ème anniversaire). validité validité 7 j / 1an. Date de retour modifiable 2 fois sans pénalité / à partir du 2ème changement frais de 100 € sous réserve de disponibilités, dans la même classe tarifaire sur place auprès de la compagnie aérienne. Bagages 35 kilos en soute et un bagage cabine de 7 kilos maxi.

**La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.**

**Modification de l'aéroport de retour autorisée sans frais, attention cela comptera comme l'un de vos changements.**

#### **FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART**

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

## 5/ Malaysia Airlines :

Billet Malaysia Airlines Working Holiday Visa ou Etudiants avec la carte ISIC INTERNATIONAL (de 12 à 31 ans inclus) validité 7J / 1 AN. Date de retour modifiable 2 fois sans frais, sous réserve de disponibilité dans la même classe tarifaire. Modification à faire par e-mail, auprès de la compagnie aérienne.

Toute modification supplémentaire au-delà des 2 autorisées sans frais entrainera des frais de 200 euros par changement.

Bagages 30 kilos en soute et un bagage cabine de 7 kilos maxi.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.

Modification de l'aéroport de retour autorisée sans frais, attention cela comptera comme l'un de vos changements.

### FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

## 6/ Singapore Airlines :

Billet Singapore Airlines Jeunes ( 12 à 30 ans INCLUS ) validité 7J / 1an. Date de retour modifiable 1 fois sans pénalité, puis 20 USD à partir de la 2ème, sous réserve de disponibilités dans la même classe tarifaire sur place auprès de la compagnie. Franchise bagages 30 kilos en soute (jusqu'à 2 bagages autorisés) + 1 bagage en cabine maxi 7 kilos.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.

Modification de l'aéroport de retour interdite.

### FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

## 7/ Qantas :

Billet Qantas Australie Jeunes / Etudiants / Working Holiday Visa (de 12 à 31 ans inclus, retour impératif avant le 32ème anniversaire).

valable 1 an, date de retour modifiable 2 fois sans frais, puis frais de traitement de 80AU\$ env. 60 € ) sous réserve de disponibilités dans la même classe de réservation. Franchise bagage 30 kilos en soute (jusqu'à 2 bagages autorisés) + 1 bagage en cabine maxi 7 kilos.

Si vous voyagez sur un vol BA au départ de PAR/TLS/LYS/NCE/MRS via LON , les 30kgs devront être OBLIGATOIREMENT repartis en 2 pièces ( ex 1 pièce de 23kg et 1 pièce de 7kg / ou 2 pièces de 15kg). Le passager peut être contraint par BA à payer l'excédent des bagages supplémentaires si cette répartition n'est pas respectée

Certains vols peuvent être effectués sur **Jet Star** ( compagnie low cost appartenant au Groupe Qantas ) : les boissons alcoolisées ainsi que le programme vidéo sont payants sur les vols internationaux, tous les services sont payants sur les vols domestiques en Australie et les vols locaux en Océanie.

Les vols Londres/Sydney ou Melbourne et v.v. comprennent une escale technique à DUBAI.

**ATTENTION:** certains vols peuvent être opérés par la compagnie aérienne **EMIRATES**. Pour plus d'information, nous consulter.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.  
Modification de l'aéroport autorisée avec frais, à voir directement avec la compagnie aérienne sur place.

Les revalidations de billet seront effectuées gratuitement. Les réémissions de billet, selon les conditions tarifaires, seront facturées 80AUD.

#### **FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART**

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

#### **8/ Thai Airways :**

Billet THAI AIRWAYS Working Holiday Visa ou Etudiants avec la carte ISIC INTERNATIONAL (de 18 à 31 ans inclus) validité 6J / 1 AN. Date de retour modifiable 1 fois sans frais, sous réserve de disponibilité dans la même classe tarifaire. Modification à faire par e-mail, auprès de la compagnie aérienne. Toute modification supplémentaire entrainera des frais de 100 euros par changement. Bagages 30 kilos en soute et un bagage cabine de 7 kilos maxi.

La date de retour doit être modifiée avant la date mentionnée sur le billet.  
Modification de l'aéroport de retour interdite.

#### **FRAIS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION AVANT LE DEPART**

De la réservation à D-31 : 255 €, de D-30 à D-3 : 350 € et de D-2 au jour du départ : 100 %.

#### **9/ AUTRES COMPAGNIES :**

Pour toutes les autres compagnies non mentionnées ci-dessus :

<b>BILLETS NON MODIFIABLES/NON REMBOURSABLES</b>
--

Conditions d'application des tarifs ADULTES/ENFANTS/SENIOR + tarifs promotionnels pour toutes les compagnies:

<b>BILLETS NON MODIFIABLES/NON REMBOURSABLES</b>
--

#### **Modification et/ou d'annulation des billets d'avion avant départ**

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à EAST WEST RAVEL impérativement par courrier électronique à : [volsinternet@east-west-travel.com](mailto:volsinternet@east-west-travel.com)

<b><i>Après émission du billet</i></b>
--

<b><i>100 % du montant total TTC</i></b>
--

\*\* Demande de remboursement de certaines taxes possible (les politiques sont différentes en fonction des compagnies aériennes ) EAST WEST TRAVEL prendra 30 € de frais de service pour cette opération.

## **DEFINITIONS ET CONDITIONS DU CONTRAT**

Est désigné sous l'appellation « Vol » la prestation aérienne vendue seule.

L'article L211-3 du Code du tourisme dispose qu' « en cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur une ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, EAST WEST TRAVEL délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis sous sa responsabilité ». La responsabilité de plein droit définie à l'article L.211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code du tourisme, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

### **Les prix comprennent :**

- Le prix du billet d'avion.
- Les taxes aéroportuaires nationales et internationales afférentes à ce billet.
- La taxe de solidarité.
- 

### **Les prix ne comprennent pas :**

- Les assurances.
- Les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays (A régler sur place et en espèces).
- Les excédents de bagages.
- Les frais de visa.
- Les formalités administratives et sanitaires nécessaires au(x) pays visité(s) (vaccinations, traitements médicaux, etc)

### **Révision des prix :**

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées sur le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, et ce sur le délai courant entre le moment de la réservation et le moment du paiement global du billet.

### **Modes de paiement :**

L'acheteur dispose de plusieurs modes de paiement :

- **Par cartes bancaires :**

EAST WEST TRAVEL accepte les cartes bancaires sur son site Internet.

- la carte bleue nationale

- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron
- la carte Eurocard/MasterCard

Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, EAST WEST TRAVEL peut être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la commande. Les frais liés à cette opération restent à la charge de l'Acheteur. Les coordonnées bancaires transmises lors de la commande sont cryptées selon les normes en vigueur.

Attention : EAST WEST TRAVEL participant de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire peut être amené à demander par quelque moyen que ce soit à l'Acheteur la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. En l'absence de réponse de l'Acheteur ou d'incapacité de joindre l'Acheteur dans des délais en relation avec les dates d'option, EAST WEST TRAVEL ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

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

#### **- Par virement bancaire (exclusivement en euros) :**

EAST WEST TRAVEL accepte les règlements par virement bancaire en euros exclusivement. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par fax dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option, l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos.

Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge de l'Acheteur si l'établissement bancaire auprès duquel doit être fait le paiement est situé en dehors du territoire français, le règlement devra être effectué exclusivement par virement bancaire. Les frais relatifs à cette opération restent à la charge du client.

#### **Limitation de la responsabilité d' EAST WEST TRAVEL**

Si le passager se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, EAST WEST TRAVEL ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. Le passager ou l'Acheteur supportera seul toute sanction et/ou amende éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. EAST WEST TRAVEL ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

#### **Pour les ressortissants français**

Un passeport en cours de validité et en bon état permet de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne. Certains pays exigent que la date de validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour ; que le passager soit en possession de son billet aller-retour, d'un billet de sortie ou de fonds suffisants etc. ; que le passager justifie de la souscription d'une assurance assistance/rapatriement nécessaire à la délivrance d'un visa.

EAST WEST TRAVEL informe l'Acheteur via [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visas.com](http://action-visas.com) et [Travelsante.com](http://Travelsante.com) des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination.

### **Pour les ressortissants de l'Union Européenne et Hors Union Européenne**

Pour les ressortissants des pays étrangers, l'Acheteur doit se renseigner auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit des formalités de franchissement de frontières.

### **Responsabilités pour les vols réguliers**

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, EAST WEST TRAVEL agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. EAST WEST TRAVEL agit comme mandataire de l'Acheteur, au nom et pour le compte duquel il conclut le contrat de transport aérien. Le contrat de transport est constaté par la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile.

La responsabilité d'EAST WEST TRAVEL au titre de la délivrance de vols secs est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme. La responsabilité d'EAST WEST TRAVEL ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'Acheteur.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, l'Organisateur ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers ou de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

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



Dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes, de ses représentants, agents ou employés, ne sont limitées, en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur les conditions du contrat de transport conclu entre la compagnie et le passager.

Dans le cas de modification ou annulation d'horaires et/ou de vol par la compagnie aérienne, si les solutions alternatives proposées par la compagnie ne vous conviennent pas, nous demanderons le remboursement de vos billets auprès de la compagnie.

A réception de ce remboursement, nous vous rétrocèderons le montant obtenu de la compagnie minoré de 10€ de frais de traitement par passager.

### **Billets d'avion pour les vols réguliers**

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

Depuis le 1er juin 2008, l'association internationale du Transport Aérien (IATA) impose de nouvelles règles en matière d'émission de titres de transport aérien. A compter de cette date, les agences de voyages et les compagnies aériennes ont l'obligation d'émettre les titres de transport sur support électronique uniquement (billet électronique ou « e-ticket »).

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

EAST WEST TRAVEL s'engage, sous les 48 heures ouvrées suivant la commande, à mettre tout en œuvre pour proposer une solution d'acheminement alternative. Celle-ci pourrait s'accompagner de frais de gestion par passager, d'une différence tarifaire et/ou de frais supplémentaires qui resteraient à la charge de l'Acheteur. EAST WEST TRAVEL peut également être amené à facturer un coût supplémentaire de 40 euros maximum correspondant aux frais d'envoi des billets d'avion (ex : envoi en Chronopost à l'étranger). Ce surcoût restera à la charge de l'Acheteur. L'Organisateur ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations.

En cas d'absence de solution alternative, de refus de la différence tarifaire éventuelle, et en raison de l'impossibilité d'émission, EAST WEST TRAVEL serait contraint de procéder à l'annulation sans frais de la réservation et de procéder à son remboursement.

## REGLEMENTATION AERIENNE - CE QU'IL FAUT SAVOIR

### Femmes enceintes

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

### Bébés et enfants

Les bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Le prix du billet est généralement de 10 à 15 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant de 25 %, 33% jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour. Les enfants non accompagnés, appelés communément « UM » (unaccompanied minor) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires.

« UM » (unaccompanied minor ou enfant non accompagné).

Cette catégorie de passager n'est pas prise en charge par notre site internet.

### Demandes Particulières

Pour faciliter le transport et vérifier l'application des règles spécifiques de la compagnie aérienne en matière d'assistance aux personnes, l'Acheteur doit impérativement signaler à EAST WEST TRAVEL tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.). L'Acheteur est tenu de renseigner la rubrique « Remarques ou demandes particulières » lors de sa commande.

### Bagages

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

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

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur, EAST WEST TRAVEL ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

**Bagage à main ou en cabine** : (tout bagage non enregistré en soute) : Chaque compagnie a sa propre politique. De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 7 Kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité de l'Acheteur pendant toute la durée du voyage.

**Bagage en soute :** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique. De manière générale, une compagnie régulière autorise une franchise de 20 Kg de bagage en classe économique ( exception faite pour les petits aéronefs sur lesquels la franchise bagage peut être inférieure ( entre 10 et 15 Kg ). Il existe des compagnies à bas coût dites « Low-cost » sur nos destinations, ces transporteurs autorisent une franchise de 15 Kg en classe économique. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport qui peut atteindre sur nos vols long-courriers 60 € par Kg supplémentaire. Lors de la réservation, l'Acheteur s'informe auprès d' EAST WEST TRAVEL de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages.

**Bagage en soute hors gabarit :** Chaque compagnie aérienne applique sa propre politique. Certaines compagnies font payer un bagage supplémentaire, d'autres comptent des excédents de bagages qui peuvent atteindre jusqu'à 60 € au-delà de la franchise autorisée. Il incombe à l'acheteur de signaler tout bagage hors gabarit à la compagnie aérienne et d'en payer les frais lors de l'enregistrement à l'aéroport.

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

EAST WEST TRAVEL ne peut être tenu responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

#### **Surréservation (Overbooking) :**

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

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

#### **Non présentation au départ (No-Show) :**

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

#### **Interruption de parcours :**

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

Tous les tronçons des billets, y compris les billets de train, doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places. Ces conditions s'appliquent également aux billets comprenant une partie du trajet en train. Certaines compagnies ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

### **Animaux pour les vols réguliers :**

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sur certains vols réguliers et sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, l'Acheteur doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. L'Acheteur devra nous communiquer le poids, la race et les dimensions du bagage permettant le transport. ATTENTION, il faut savoir que tout animal domestique est soumis à une quarantaine de minimum 30 jours et dont le coût est à la charge du passager, il faut savoir également que tous les animaux domestiques ne supportent pas les 24 heures de voyages.

### **Repas spéciaux :**

L'Acheteur doit s'informer auprès d' EAST WEST TRAVEL afin de connaître la politique de la compagnie aérienne. Il doit nous mentionner le type de repas souhaité.

### **Convocation, Enregistrement à l'aéroport :**

Les passagers sont convoqués au comptoir de l'aéroport trois heures avant le décollage pour les vols long-courriers. L'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté varie selon les compagnies aériennes.

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

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

Attention : les personnes à mobilité réduite, les personnes nécessitant une assistance quelconque, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent s'informer auprès d'EAST WEST TRAVEL ou de la compagnie afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

### **Identité du transporteur :**

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, l'Acheteur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. L'Organisateur informera l'Acheteur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'Acheteur en sera informé par le transporteur contractuel ou par EAST WEST TRAVEL, 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.

### **Horaires et types d'appareils :**

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne et le trajet sont communiqués à titre indicatif sous réserve de confirmation. Conformément au Règlement (CE) 261/2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol et sous certaines conditions, le transporteur ou EAST WEST TRAVEL est en droit de modifier tout ou partie de ces éléments.

### **Correspondances :**

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

### **Confirmation du vol retour :**

EAST WEST TRAVEL recommande la confirmation du vol retour pour tout voyage dont la durée dépasse 30 jours, l'acheteur peut se rendre au comptoir de la compagnie aérienne pour obtenir les coordonnées de celle-ci.

### **Perte ou vol de billet :**

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

### **Modification de vol retour sur place auprès de la compagnie :**

Pour toute modification de vol retour sur place, l'acheteur doit impérativement contacter la compagnie sur place, l'acheteur devra contacter directement la compagnie aérienne laquelle pourra demander le paiement des frais, voire un réajustement tarifaire restant à la charge de l'acheteur. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets.

### **Vols directs :**

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

### **Pré et post acheminement :**

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

### **Dispositions diverses :**

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

### **Carnets de voyage :**

Il sera remis à l'Acheteur ou envoyé par courrier électronique, après paiement intégral, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport + billet d'avion et 2) quelques fichiers de conseils utiles à la préparation du voyage.

Dans le cas où le client ne recevrait pas cette convocation par mail, il est tenu de contacter EAST WEST TRAVEL avant son départ.

### **Assurances :**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par EAST WEST TRAVEL. Dès lors, EAST WEST TRAVEL recommande à l'Acheteur, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé au cours de la réservation couvrant les conséquences de l'annulation. Les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. EAST WEST TRAVEL invite l'Acheteur à lire scrupuleusement le contrat préalablement à toute inscription.

### **Annulations et modifications :**

Conditions générales au traitement des modifications et des annulations

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à EAST WEST TRAVEL impérativement par courrier électronique à :

[volsinternet@east-west-travel.com](mailto:volsinternet@east-west-travel.com)

Barème des frais des modifications et des annulations

L'annulation ou la modification de toute réservation entraîne des frais qui sont facturés selon le barème ci-dessous :

<b>Après émission du billet</b>	<b>100 % du montant total TTC</b>
---------------------------------	-----------------------------------

\*\* Demande de remboursement de certaines taxes possible ( les politiques sont différentes en fonction des compagnies aériennes ) EAST WEST TRAVEL prendra 30 € de frais de service pour cette opération.

### **Frais de Service :**

EAST WEST TRAVEL se réserve le droit de prendre des frais de services par passager (de 30 à 50 €) pour certaines opérations spécifiques demandés par l'acheteur. Cette facturation garantit la réalisation de la demande par EAST WEST TRAVEL. Attention le transporteur reste seul décisionnaire.

**Absence de droit de rétractation :**

En vertu de l'article L.121-20-4, 2° du Code français de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

**Utilisation du site :**

Le Site est disponible sur la base d'un service "en l'état" et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité.

EAST WEST TRAVEL n'est en aucun cas responsable si, en raison des opérations de maintenance du Site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'Utilisateur ne peut accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération. EAST WEST TRAVEL ne garantit pas que le Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendants de sa volonté.

Les informations contenues sur le Site ont fait l'objet de la plus grande attention. Toutefois, certaines erreurs peuvent se produire dans la description des prestations et/ou dans les prix entre la publication et la diffusion des informations. La rectification sera faite lors de la réservation et confirmée par le bon de commande.

**Dispositions diverses :**

EAST WEST TRAVEL ne pourra être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait des tiers, ou de la faute de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation, non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement etc.).

L'acheteur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations d'EAST WEST TRAVEL.