

## Conditions

---

### Les conditions de réservation de BudgetAir

BudgetAir.fr fait partie de [Travix Nederland B.V.](#). Pour mieux connaître notre société, visitez la rubrique. « À propos de BudgetAir ». Notre société est membre de IATA ([www.iata.nl](http://www.iata.nl)), participant au Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR nr. 2790) ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)) et membre de l'Algemeen Nederlands Verbond van Reisondernemingen. (ANVR nr. 00527) ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

### Les conditions de réservation

BudgetAir.fr est un prestataire de services dans le domaine du voyage. Sur son site, BudgetAir.fr informe, apporte des conseils et vous permet d'effectuer des réservations. BudgetAir.fr vous propose une palette de services. Les conditions de réservation s'appliquent à tous les types de prestations de service proposés par BudgetAir.fr. Il existe cependant quelques exceptions.

Les conditions ci-après ont pour objectif d'expliquer comment les informations, conseils, réservations sont proposés sur le site BudgetAir.fr. Ces opérations se font grâce aux informations, conseils et commandes réalisés directement sur le site ainsi que par courrier électronique ou par téléphone. Même si vous êtes l'initiateur de la commande, BudgetAir.fr joue le rôle d'intermédiaire entre vous et le prestataire de voyages et effectue les réservations pour vous. BudgetAir.fr réalise votre réservation. Nous sommes l'intermédiaire entre vous et le prestataire de votre choix. BudgetAir.fr peut, par exemple, effectuer des réservations pour des billets d'avions, des locations de voitures, des chambres d'hôtel, des séjours et proposer des contrats d'assurances.

BudgetAir.fr n'est pas responsable de la bonne réalisation des services réservés. Ce sont les conditions de livraison du prestataire choisi, par exemple, la compagnie aérienne ou l'hôtelier qui s'appliquent. Vous pouvez obtenir ces conditions directement auprès du fournisseur. En revanche, BudgetAir.fr est effectivement responsable de la réalisation des services qu'il propose comme par exemple donner le conseil adapté et assurer le bon traitement de la réservation.

Vous êtes vous-même tenu de fournir les informations indispensables pour procéder à une réservation complète. Cela signifie qu'il est de votre responsabilité de fournir de façon précise votre nom et prénom, votre adresse physique et votre courriel, votre date de naissance, votre nationalité etc. Il est également de votre responsabilité de vous procurer les documents de voyage indispensables (passeport, visa, certificats de vaccination) avant votre voyage. Lors de votre réservation, BudgetAir.fr peut vous fournir par courrier électronique des informations générales concernant ces documents de voyages à préparer.

BudgetAir.fr vous enverra directement une confirmation de votre commande par courrier électronique ou par courrier postal. BudgetAir.fr ne facture pas de frais pour sa prestation de service, à moins d'en avoir informé le client préalablement. Les compagnies aériennes (ainsi que les autres prestataires de services) facturent des frais de services pour les annulations et/ou les modifications qui sont à votre charge en cas d'annulation et/ou de modification. Il est également important de savoir que ces frais peuvent évoluer. Quand permises, les annulations peuvent être faites par email à [info@budgetair.fr](mailto:info@budgetair.fr) à la demande du client. Si la date de départ est prévue dans les 7 jours à venir ou moins, merci d'appeler notre service client au +33977558570 pendant les heures d'ouverture. Pour éviter les frais inattendus et les mauvaises surprises, nous vous suggérons de vous informer auprès de nos conseillers clientèle. Lisez également attentivement l'article 3 ci-dessous. Nous informons les personnes voyageant depuis ou vers les Etats-Unis que leurs données personnelles sont accessibles par les autorités locales en raison des obligations légales de contrôle de sécurité. Vos données seront uniquement utilisées pour des raisons de sécurité. En effectuant votre réservation, vous confirmez n'avoir aucun problème à ce sujet.

Les Conditions Générales de l'ANVR-VRA ont été élaborées en 1997 en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du groupe de coordination "Réflexion sur l'autorégulation" du Conseil Socio-économique.

### Article 1 : Définitions des notions

#### 1. Commande

La commande comprend l'accord entre le voyageur et BudgetAir.fr par lequel BudgetAir.fr s'engage à être l'intermédiaire entre le client et le prestataire de services dans le domaine des voyages, au sens large du terme.

#### 2. Agent de voyage

La personne dont la pratique professionnelle est de conseiller, informer et intervenir dans la réalisation de contrats dans le domaine des voyages.

### 3. Prestataire de services

Le transporteur, le fournisseur d'équipements, l'agence de location de voitures et/ou d'autres prestataires de service dans le domaine des voyages, au sens large du terme, avec qui le voyageur conclut un contrat et qui, en considération des conditions applicables, est responsable de la réalisation du service.

### 4. Le voyageur

- a. Le client (la partie contractante), ou
- b. celui au bénéfice duquel les services exécutés par BudgetAir.fr ont été négociés et qui a accepté cette condition.

### 5. Horaires d'ouverture

Tous les jours du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00, le samedi de 10h00 à 16h00, le dimanche et jours fériés de 10h00 à 15h00. Ces horaires peuvent être modifiés sans préavis.

### 6. La commission du contentieux :

La Commission du contentieux de voyage, située à Surinamestraat 24, 2585 GJ La Haye, Pays-Bas.

## Article 2 : La commande en général

1. Le contrat devient définitif au moment où le client confirme cette commande sur le site BudgetAir.fr, ou bien lorsqu'il fournit la commande par courrier électronique ou oralement auprès des conseillers clientèle de BudgetAir.fr.

2. Dès que la réservation est définitive, il n'est plus possible de faire appel au droit de rétractation légal, s'il s'agit d'une réservation de produits et/ou services pour des chambres d'hôtel, des transports ou toutes autres prestations proposées sur le site. Le droit de rétractation ne s'appliquant pas pour les prestations de voyages achetées sur ce site, le contrat ne peut plus être résilié sans frais et toute modification ou annulation fera l'objet de frais à la charge du client.

3. Le contenu de la commande peut, entre autre, consister en informations et conseils au voyageur, ainsi que la réservation des services pour le compte du voyageur. Le client est lié à BudgetAir.fr et aux prestataires de services après avoir transmis la commande, que la confirmation directe ait été délivrée ou non. Si, pour un service de BudgetAir.fr, une indemnisation est à payer, BudgetAir.fr devra le faire savoir préalablement.

4. La confirmation (de la commande) est en général envoyée par courrier électronique directement au client ; dans ce cas, la confirmation fait preuve de l'accord écrit dans la confirmation.

5. Dans le cas où la confirmation de commande ne peut pas être immédiatement envoyée par courrier électronique, celle-ci devra être envoyée ultérieurement par BudgetAir.fr. Le client peut formuler une réclamation dans les deux jours ouvrables après la réception. Faute d'une réclamation, la confirmation est considérée comme preuve de l'existence et du contenu de l'accord. Le client a le droit dans tous les cas de fournir une preuve contraire.

6. Le client est, aussi bien envers BudgetAir.fr qu'envers le prestataire de service, entièrement responsable des obligations qui découlent de la prestation de services délivrée par BudgetAir.fr.

## Article 3 : La commande de la réservation

1. Le client fournira à BudgetAir.fr les coordonnées nécessaires pour la conclusion de l'accord et de son exécution concernant lui-même et l'(es) éventuel(s) autre(s) voyageur(s).

2. Les prix des services réservés peuvent être modifiés selon les conditions du prestataire de services. Ces modifications seront communiquées et calculées au plus vite.

3. Les réservations, annulations ou modifications éventuelles des commandes passées peuvent uniquement avoir lieu pendant les horaires d'ouverture de nos bureaux (lundi au vendredi : 10h00 – 18h00 ; samedi : 10h00 – 16h00 ; dimanche et jours fériés : 10h00 – 15h00) et uniquement à la demande du client. En cas d'annulation ou de modification des réservations déjà faites à la demande du client, les frais qui y sont liés seront facturés. Ces frais peuvent se composer des frais engagés par BudgetAir.fr afin de réaliser l'annulation ou la modification et les frais d'annulation ou de modification facturés par le prestataire de services.

Outre les éventuels frais de modification et d'annulation du prestataire de service, nous facturons les frais suivants :

**Réservation par téléphone** via nos Conseillers de Clientèle : 22€ par opération

**Modification** : de 55€ par personne à 110€ maximum par opération.

**Annulation** : De 55€ à 110€ maximum par personne et par opération.

**A savoir** : Dans le cas où votre billet prévoit des conditions d'annulation, **le remboursement de votre billet d'avion par la compagnie aérienne peut, dans certains cas, prendre jusqu'à 12 mois.** Cependant, dès que nous recevons le remboursement de la compagnie aérienne, nous créditions immédiatement votre compte bancaire.

4. Quelles sont les indemnisations auxquelles vous avez droit en cas d'annulation d'un vol par une compagnie aérienne ?

Dans le domaine aérien, il peut arriver que des vols soient annulés ou modifiés pour diverses raisons (problèmes météorologiques, etc.). En général, la compagnie aérienne n'a pas l'obligation de verser des indemnités si le retard ne dépasse pas 5 heures et ce même si vous décidez d'annuler votre vol. Si un vol a un retard supérieur à 4 heures, ou est annulé sans qu'une solution alternative ne vous soit proposée, vous avez droit, en principe, à une indemnisation équivalente à la somme payée.

Voir les conditions générales ci-dessous :

- **Prix du billet d'avion et taxes d'aéroport** : Ils sont restitués après accord de la compagnie aérienne.
- **Frais de réservation** : Ils ne sont pas restitués car ils concernent le traitement de la réservation.
- **Frais de réservation d'une compagnie aérienne** : Ils sont restitués en cas d'annulation due à un retard.
- **Assurance annulation** : Les frais d'une assurance annulation ne sont pas restitués même en cas d'annulation de vol due à la compagnie aérienne.
- **Garantie du vol** : Même principe que celui des frais de réservation, ils ne sont pas restitués.
- **Assurance voyage** : Si vous faites la demande de restitution avant le début de l'assurance, la prime d'assurance est restituée.

5. S'il est possible de changer ou d'annuler votre billet d'avion, vous devez prendre en compte que cela entraîne des frais. Ce sont entre autres les frais d'annulation et/ou modification qui sont imputés par la compagnie aérienne et une indemnisation administrative. Les frais de la modification et/ou annulation dépendent des conditions de la compagnie aérienne choisie et des conditions qui sont d'application au billet d'avion sélectionné. BudgetAir.fr vous rappelle que les frais de la modification et/ou annulation peuvent atteindre 100 % du prix du billet d'avion. Dans certains cas, ces frais peuvent même être plus élevés si la classe tarifaire qui s'appliquait à l'époque de votre sélection n'est plus disponible. Au cas où vous ne faites pas ou pas partiellement usage de votre billet et qu'une restitution peut être réclamée auprès de la compagnie aérienne, si vous ne voulez pas faire usage de cette possibilité, BudgetAir.fr pourra réclamer de votre part restitution éventuelle après environ 11 mois. Après que BudgetAir.fr a réclamé la restitution auprès de la compagnie aérienne, vous disposez de 12 mois pour la réclamer auprès de BudgetAir.fr. Dans ce cas, BudgetAir.fr vous enverra un voucher à concurrence de la valeur de la restitution moins les frais d'administration qui sont d'application. Avec ce voucher vous recevez une réduction sur votre prochaine réservation chez BudgetAir.fr. BudgetAir.fr facture une indemnisation administrative de 55 € par billet pour le traitement d'une modification ou annulation, et la réclamation d'éventuelles restitutions. Un voucher a une durée de validité de 1 an.

6. Toutes les communications provenant de BudgetAir.fr ou du prestataire de services seront uniquement adressées au client.

7. Dans le système de réservation, il est parfois proposé des vols combinés sur plusieurs compagnies aériennes. Dans ce cas précis, nous ne pouvons pas émettre un billet électronique. En effet, ces compagnies aériennes n'ont pas d'accord de billetterie entre-elles ou l'une de ces compagnies aériennes n'est pas officiellement agréée IATA. Quand cette situation se produit, nos conseillers clientèle vous contactent dans les 48 heures après que votre réservation ait été faite pour vous proposer des offres alternatives. BudgetAir.fr se réserve le droit de rejeter la réservation et de vous rembourser le montant payé immédiatement.

#### Article 4 : Paiements

1. Les montants dus doivent être payés à BudgetAir.fr dans le délai indiqué par BudgetAir.fr et doivent être versés sur un des comptes bancaires de BudgetAir.fr. Le cas échéant, BudgetAir.fr est autorisé à encaisser les montants dus au nom et au compte du/des prestataire(s) de services concerné(s).

2. Lors de la remise de la/des commande(s), BudgetAir.fr exigera au minimum un acompte, qui ne dépassera pas le montant déterminé dans les conditions du/des prestataire(s) de services. Pour pratiquement tous les billets d'avion, les compagnies aériennes ont pour obligation d'émettre le(s) billet(s) dans les 72 à 96 heures après la réservation. Le(s) billet(s) peut (peuvent) et sera (seront) seulement émis après réception du montant intégral dû pour la commande complète.

3. Si un acompte est exigé, le reste du montant dû doit être reçu par BudgetAir.fr au plus tard à la date mentionnée dans la confirmation ou la facture.

4. Si le paiement ou l'acompte n'est pas effectué à temps, le voyageur n'est pas en règle et les accords sont considérés comme nuls, à moins que les conditions du/des prestataire(s) de services (éventuellement) concerné(s) stipulent autre chose. BudgetAir.fr a alors le droit de facturer les frais visés à l'article 3.3 ou de les régler grâce à ou aux acompte(s) reçu(s). Les autres frais qui découlent de l'encaissement des montants dus devront également être compensés par le client.

5. D'éventuels remboursements ne seront faits qu'au client.

## Article 5 : Responsabilité

1. BudgetAir.fr devra s'assurer qu'il sera bon exécutant lors de l'exécution de son travail.

2. Sous réserve des stipulations ci-dessus, BudgetAir.fr n'est pas responsable des actions et/ou des négligences du/des prestataire(s) de services concerné(s), ni du bien fondé des informations fournies par ce(s) prestataire(s) de services.

BudgetAir.fr n'assume aucune responsabilité concernant les photos, dépliants et autres documents d'information, s'ils sont édités sous la responsabilité de tiers.

3. Dans la mesure où BudgetAir.fr manque irrémédiablement à ses devoirs et que le voyageur en subit un préjudice (y compris un préjudice causé par une insatisfaction du voyage), la responsabilité de BudgetAir.fr sera limitée à 25% maximum des services facturés. Les dommages consécutifs sont exclus.

4. La responsabilité des dommages pour lesquels le voyageur est assuré (par exemple au moyen d'une assurance voyage et/ou annulation ou d'une assurance maladie), ainsi que la responsabilité de dommages subis par le voyageur dans le cadre de l'exercice d'un métier ou profession (y compris les dommages liés au fait de rater des correspondances ou de ne pas arriver à temps à destination) est exclue.

5. BudgetAir.fr n'est pas responsable d'engagements éventuels par son personnel et/ou des tiers, en cas de déviation manifeste des conditions mentionnées dans ces conditions ou dans les conditions du prestataire de services responsable, à moins que de tels engagements soient confirmés dès lors par écrit.

6. Les exclusions et limitations de responsabilité comprises dans cet article valent aussi au profit du personnel de BudgetAir.fr et/ou de tiers engagés par lui.

7. Une réservation sur BudgetAir.fr est confirmée. Une confirmation de réservation est envoyée à l'adresse courriel que vous avez indiquée. Il peut arriver qu'une réservation ne soit pas confirmée alors que vous l'avez effectivement finalisée. Un laps de temps s'écoule entre le moment de la sélection de votre produit et la finalisation de la réservation. La réservation n'est seulement rendue définitive qu'une fois les produits payés, et non pas quand un produit est sélectionné. Entre-temps, il est possible que le produit ne soit plus disponible. Dans ce cas, vous ne pouvez faire valoir de droit sur votre réservation.

## Article 6 : Documents

1. Pour tous les voyages à l'étranger, des titres de voyage en cours de validité sont exigés. Le voyageur doit prendre soin d'être en possession des titres de voyage nécessaires, comme un passeport en cours de validité et les visa éventuellement requis, des preuves de vaccinations et d'immunisations. En fonction de votre nationalité et/ou de la nationalité de votre (vos) compagnon(s) de voyage et de votre (vos) destination(s) de voyage, différents accords s'appliquent. Vous pouvez consulter ces accords sur le site du bureau des visas, [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com), ou vous adresser à l'ambassade du pays de votre (vos) destination(s).

2. Pour un grand nombre de destinations à l'étranger, des vaccinations et/ou des comprimés contre la malaria sont nécessaires. Si vous n'avez pas fait certaines vaccinations, cela peut avoir comme conséquence un refus de votre entrée dans un pays. Pour un court séjour, ou également si vous faites une escale, des vaccinations peuvent également être exigées. Vous pouvez trouver plus d'informations à ce sujet sur le site internet [www.cimed.org](http://www.cimed.org).

3. Sur demande, BudgetAir.fr peut fournir des informations générales concernant les passeports, les visas et les éventuelles autres formalités concernant la santé.

4. Le voyageur devra lui-même s'informer auprès des autorités compétentes concernant l'existence d'informations supplémentaires nécessaires et devra également vérifier suffisamment de temps avant le départ si les informations préalablement fournies sont toujours applicables. Les numéros de vol et les horaires de vol comme indiqués sur la confirmation de vol ou le billet sont valables au moment de la réservation. Il est possible que les compagnies aériennes effectuent des modifications, ce qui changera les numéros de vol, les horaires de vol ou l'itinéraire. BudgetAir.fr s'efforce de vous mettre au courant de ces modifications avant votre départ. Puisque nous ne pouvons pas le garantir, ou si nous ne recevons pas les informations à temps, il est de votre propre responsabilité d'obtenir les numéros de vol et les heures de départ correctes. Vous pouvez obtenir ces informations auprès du service des renseignements en vous connectant sur le site internet des aéroports de Paris : [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr).

5. Les numéros de vol et les horaires de vol peuvent également changer pendant votre voyage, vous devez vérifier ces informations suffisamment de temps avant le départ de chacun de vos vols programmés.

6. Il convient de rappeler à tous les passagers à destination et en provenance des USA, ainsi qu'à tous les passagers qui traversent ou passent par les États-Unis que vos informations personnelles doivent être accessibles aux autorités locales en raison de contrôles de sécurité spécifiques. Vos informations personnelles ne seront utilisées que pour des raisons de sécurité. Lors de votre réservation, vous confirmez que vous n'avez pas d'objections.

Depuis le 1er octobre 2003, tous les passagers voyageant vers les États-Unis, ainsi que tous les passagers transitant par les États-Unis, doivent être titulaires d'un passeport optique. Pour les passagers qui n'ont pas ce type de passeport il ne leur sera pas accordé d'exemption de visa. Cela signifie qu'ils ne sont pas autorisés à séjourner aux États-Unis sans visa. Cette obligation ne s'applique qu'aux passagers ayant un passeport en provenance de pays qui participent au programme d'exemption de visa. La France est l'un des pays participant à ce programme. Pour les passagers qui ne sont pas titulaires d'un passeport optique ou biométrique et qui voudraient voyager aux États-Unis il y a deux options : ils peuvent demander un nouveau passeport ou faire une demande de visa non-immigrant. Tous les passeports français à lecture optique délivrés avant le 25 octobre 2005, les passeports français à lecture optique avec photo numérique délivrés entre le 26 octobre 2005 et le 25 octobre 2006 et les passeports français biométriques délivrés à compter du 26 octobre 2006 sont des passeports qui peuvent être acceptés car lisibles par le matériel de contrôle utilisés par les autorités. Les passagers qui transitent par les États-Unis doivent présenter un visa à l'exception des personnes admises sur le territoire américain sans visa dans le cadre du programme d'exemption de visa. Tous les passagers doivent avoir leur propre passeport. Les enfants qui sont déjà inclus dans les passeports de leurs parents, doivent demander leur propre passeport et leur propre visa.

Outre un passeport lisible à la machine, les passagers doivent être titulaires d'un billet indiquant qu'ils vont quitter le pays dans les 90 jours. Les passagers voyageant avec un billet électronique doivent présenter leur «détails de voyage et le reçu». Si vous détenez un passeport étranger, nous vous conseillons vivement de contacter l'ambassade ou le consulat américain.

#### **Article 7 : Intérêts et frais de recouvrement**

1. Le voyageur qui est en défaut est redevable des intérêts légaux, à moins que les conditions du prestataire de services ne stipulent un taux d'intérêt plus élevé.

2. De plus, le voyageur est tenu de rembourser les frais extrajudiciaires engagés par BudgetAir.fr pour l'encaissement de la réclamation, qui s'élèvent à 15% du montant de la réclamation avec un minimum de 45€ à moins que ce montant ne soit considéré comme injustifié compte tenu des actions d'encaisse.

#### **Article 8 : Litiges**

1. Le droit néerlandais s'applique sur tout litige entre BudgetAir.fr et les voyageurs. Seul un juge néerlandais ou bien la commission du contentieux nommée ci-après sont compétents pour prendre connaissance de ces litiges.

2. Plaintes concernant la réservation. Les plaintes concernant une réservation effectuée par BudgetAir.fr peuvent être déposées auprès de BudgetAir.fr au plus tard un mois après la fin du service réservé ou, si le voyage n'a pas eu lieu, jusqu'à un mois après la date de départ d'origine, mentionnée dans les documents de voyage. S'il n'est pas donné satisfaction à temps à la plainte, le voyageur peut soumettre la plainte à la commission du contentieux jusqu'à trois mois au plus tard après la fin du service réservé (ou si le voyage n'a pas eu lieu, trois mois après la date de départ d'origine).

3. Plaintes concernant les conseils et les informations. Les plaintes concernant les conseils et les informations fournis par BudgetAir.fr doivent être déposées par écrit et transmises à BudgetAir.fr, dans le mois après que le voyageur a pris connaissance des faits sur lesquels la plainte se réfère, et en aucun cas plus d'un an après le conseil ou les informations fournis. S'il n'est pas donné satisfaction à temps à la plainte, le voyageur peut soumettre la plainte à la commission du contentieux jusqu'à trois mois au plus tard après la prise de connaissance des faits sur lesquels la plainte se réfère et en tout cas pas plus d'un an après le conseil donné ou les informations fournies.

4. La commission du contentieux prononce un jugement sous les conditions fixées dans le règlement concerné. La décision de la commission du contentieux se fait au moyen d'un conseil impératif aux parties. Une indemnisation est due pour l'examen des litiges.

5. Le voyageur ne souhaitant pas utiliser cette procédure de conseil impératif a le droit de s'adresser au juge compétent.

6. Tout droit à la réquisition de biens devient caduc un an après la fin du service réservé (ou, si le voyage n'a pas eu lieu, un an après la date de départ d'origine), ou bien, si la plainte concerne le service par BudgetAir.fr, un an après ce service.

7. L'ANVR reprendra les obligations d'un membre envers le voyageur, imposées dans un conseil impératif par la commission du contentieux de voyage si ce membre n'a pas respecté cette obligation dans le délai dicté par le conseil impératif, le tout à moins que le membre n'ait présenté ce conseil impératif au contrôle au Juge dans les deux mois après la datation du conseil. Pour l'application de cette garantie, il est obligatoire que le voyageur y fasse appel par écrit auprès de l'ANVR.