

Conditions générales de la garantie de correspondance autonome

Mises à jour le 14 Octobre 2024

Nous sommes là pour vous aider et la garantie suivante (la « garantie de correspondance autonome CheapTickets.be») décrit notre (« CheapTickets.be », « nous », « notre » ou « nos » en fonction du contexte) engagement à vous permettre d'arriver à destination aussi rapidement que possible

La garantie de correspondance autonome CheapTickets.be s'applique généralement aux itinéraires achetés auprès de CheapTickets.be et constitués de deux « étapes » ou plus, vous contraignant à réaliser une correspondance entre un vol exploité par un transporteur et un vol exploité par un autre transporteur (un « itinéraire en correspondance autonome »). Par exemple, un itinéraire en correspondance autonome de CheapTickets.be peut partir d'une ville A, avec une escale de 3 heures dans une ville B, avant un vol vers une ville C en utilisant les services d'un autre transporteur.

Si la garantie de correspondance autonome de CheapTickets.be s'applique, celle-ci sera explicitement mentionnée au moment de l'achat ainsi que sur la page des informations détaillées de votre réservation.

En utilisant la garantie de correspondance autonome de CheapTickets.be, vous êtes réputé(e) avoir accepté de vous conformer aux présentes conditions générales. Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales (en particulier les sections écrites en gras).

La garantie ne s'applique pas si vous manquez une correspondance pour des raisons autres que le changement, l'annulation ou le retard de l'un des vols concernés par un itinéraire en correspondance autonome. Pour plus d'informations, référez-vous à la section 5 ci-dessous.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre. La date des dernières modifications sera mentionnée en haut des présentes conditions générales ; toute modification prend effet dès sa publication. Lorsque vous souhaitez acheter un itinéraire en correspondance autonome, veuillez à consulter les présentes conditions générales pour vous assurer de bien comprendre les conditions applicables au moment de votre achat. La garantie est émise par Trip.com Travel Singapore Pte. Ltd., société à responsabilité limitée basée au 1, Harbourfront Ave., #03-12/13, Keppel Bay Tower, Singapour. Nous sommes une agence de voyage en ligne de portée mondiale.

En invoquant la présente garantie, vous nous cédez vos droits actuels et futurs, votre titre et votre intérêt dans toutes les réclamations que vous pourriez avoir à l'encontre des compagnies aériennes concernées en relation avec l'événement déclencheur en question (y compris, sans s'y limiter, les réclamations en vertu du règlement (CE) n° 261/2004). Vous vous engagez également à ne pas entamer de négociations ni à accepter d'offres, directement ou

indirectement (par l'intermédiaire d'un tiers), de la part de la compagnie aérienne concernée. Pour plus d'informations, référez-vous à la section 6.

Lorsque vous utilisez notre site web ou notre application pour l'achat de produits de voyage, nos [conditions générales](#) s'appliquent également.

Activation d'une garantie

La garantie peut être activée lorsque l'un des vols concernés par un itinéraire en correspondance autonome (le « vol concerné ») est affecté par un changement, une annulation ou un retard (l'« événement déclencheur »), réduisant à moins de 2 heures le délai entre la nouvelle heure d'arrivée du vol concerné et le vol de correspondance suivant.

Vous pouvez activer la garantie de correspondance autonome de CheapTickets.be en nous informant de la survenue de l'événement déclencheur par téléphone, par chat en ligne ou par e-mail en vous fondant sur les coordonnées proposées sur notre site web.

Afin d'éviter toute ambiguïté, lorsque le recours à une garantie entraîne la réservation d'un nouveau vol et que le nouveau vol est exploité par une compagnie aérienne différente de celle du vol d'origine, la garantie est réputée avoir été utilisée et CheapTickets.be n'est pas tenu de proposer la garantie dans le cas d'un événement déclencheur survenant sur le nouveau vol.

La portée et la protection offertes par la garantie diffèrent selon que l'événement déclencheur constitue un « événement à préavis court » ou un « événement à préavis long ».

1. Événement à préavis court

1.1 Un « événement à préavis court » est un retard, une annulation ou un changement de vol se produisant moins de 48 heures avant l'heure de décollage initialement prévue pour le vol concerné.

1.2 Lorsqu'une garantie est activée à la suite d'un événement à préavis court, nous élaborons un plan de voyage alternatif pour vous aussi rapidement que possible. Vous devez répondre dans les 24 heures qui suivent l'envoi des informations détaillées concernant le plan de voyage alternatif proposé, afin de confirmer si vous souhaitez l'accepter ou le refuser. Si le plan de voyage alternatif que nous proposons ne vous satisfait pas et que vous choisissez de le refuser, nous pouvons vous rembourser la partie affectée et inutilisée de votre itinéraire en correspondance autonome, selon le calcul décrit à la section 1.5 ci-dessous. En l'absence de réponse sous 24 heures, ou faute d'acceptation, avant l'heure de décollage initialement prévue pour le vol concerné, d'un plan de voyage alternatif ou d'un remboursement, la garantie peut se trouver invalidée.

1.3 Outre les droits qui vous sont accordés en vertu de la section 1.2, vous êtes également en droit de proposer votre propre plan de voyage alternatif pour examen si vous avez été

informé(e) de l'événement à préavis court moins de 12 heures avant l'heure de décollage initialement prévue pour le vol concerné. Dans les cas où vous proposez un plan de voyage pour examen : (i) celui-ci est approuvé à notre seule discrétion, et les frais de services ou surclassements non essentiels ou supplémentaires inclus dans le plan de voyage proposé ne sont pas couverts ; (ii) toute modification ultérieure non autorisée de votre plan de voyage vous exclut de la garantie ; vous reconnaissez et acceptez de ne pouvoir émettre aucune réclamation contre nous concernant son exécution dans ces circonstances. Si nous rejetons le plan de voyage que vous avez proposé, vous avez le droit de recevoir un plan de voyage alternatif proposé par CheapTickets.be ou un remboursement, conformément aux dispositions de la section

1.2.

1.4 Outre les droits qui vous sont accordés en vertu des sections 1.2 et 1.3, si vous êtes informé(e) de l'événement à préavis court moins de 4 heures avant l'heure de décollage initialement prévue pour le vol concerné et que vous n'avez pas été en mesure de nous contacter (malgré des efforts raisonnables pour y parvenir), la garantie vous permet de réserver vous-même un ou des vols non approuvés, comparables aux vols de votre itinéraire en correspondance autonome qui ont été retardés, annulés ou reprogrammés. Dans de telles circonstances, CheapTickets.be vous remboursera, à réception de preuves satisfaisantes de vos dépenses, le montant total de la partie inutilisée de votre itinéraire en correspondance autonome, conformément aux conditions décrites à la section 1.5 ci-dessous.

1.5 Lorsque vous avez droit à un remboursement ou à un remboursement en vertu des sections 1.2, 1.4 ou 2.2, la valeur de la partie inutilisée de votre itinéraire en correspondance autonome est calculée à l'aide de la formule suivante : (kilométrage des étapes inutilisées / kilométrage total du voyage) × prix total payé. Par exemple, si votre itinéraire en correspondance autonome se compose de deux étapes de 500 milles chacune et que vous l'avez payé GBP500, le montant du remboursement auquel vous auriez droit si la première étape faisait l'objet d'un changement, d'une annulation ou d'un retard serait de : $(500 / 1000) \times 500 = \text{GBP}250$. Sous réserve des dispositions prévues dans les sections 1.6 et 2.3, les remboursements prévus dans la présente section sont transmis par la méthode de paiement d'origine. La présente section est soumise à la section ci-dessous concernant les modes de transport alternatifs jusqu'à la destination finale.

1.6 Lorsqu'un événement à préavis court se produit et que vous nous contactez pour activer la garantie, vous pouvez nous demander les services supplémentaires suivants (« services supplémentaires »):

Mode de transport alternatif jusqu'à la destination finale: nous sommes tout à fait prêts à examiner toutes vos suggestions concernant d'autres méthodes de voyage: bus, bateau ou train, par exemple. Nous tiendrons compte, dans la mesure du possible, de vos suggestions dans notre proposition de plan de voyage alternatif. Si le mode de transport alternatif est accepté dans le cadre du plan de voyage alternatif, nous procédons au remboursement du

transport alternatif jusqu'à un montant de 120 dollars américains (ou équivalent) par passager disposant d'un billet.

Mode de transport alternatif vers un autre aéroport: nous sommes tout à fait prêts à couvrir le coût de transfert entre aéroports jusqu'à un montant de 120 dollars américains (ou équivalent) par passager disposant d'un billet lorsqu'un tel transfert est nécessaire au plan de voyage alternatif.

Frais d'hébergement: si le plan de voyage alternatif implique une correspondance d'une nuit, vous obligeant à rester à l'aéroport pendant plus de 8 heures afin de prendre un vol partant après minuit (00 h 00), nous sommes entièrement prêts à vous rembourser vos frais d'hébergement jusqu'à un montant de 50 dollars américain (ou équivalent) par chambre lors de la période d'escale, sous réserve de disponibilité et à condition que (i) ce logement soit sélectionné et payé par nous, via nos canaux de réservation ; et (ii) le transport vers et depuis l'hôtel soit payé par vous.

Frais de repas: lorsque le plan de voyage alternatif convenu vous oblige à patienter plus de 4 heures consécutives en correspondance dans un aéroport, nous vous remboursons les frais de nourriture ou de repas jusqu'à un montant de 15 dollars américains (ou équivalent) par passager et par jour.

Si la compagnie aérienne et/ou l'aéroport vous proposent une compensation jugée équivalente aux services supplémentaires, nous ne sommes plus tenus de vous indemniser et/ou de vous rembourser pour lesdits services supplémentaires. Les services supplémentaires ne sont disponibles que si vous acceptez le plan de voyage alternatif que nous vous proposons.

2. Événement à préavis long

2.1 Un « événement à préavis long » est un changement, une annulation ou un retard de vol communiqué à tout moment et au moins 48 heures avant l'heure de décollage initiale du vol concerné.

2.2 Lorsqu'une garantie est activée à la suite d'un événement à préavis long, nous élaborons un plan de voyage alternatif pour vous aussi rapidement que possible. Vous devez répondre dans les 24 heures qui suivent l'envoi des informations détaillées concernant le plan de voyage alternatif proposé, afin de confirmer si vous souhaitez l'accepter ou le refuser. Si le plan de voyage alternatif que nous proposons ne vous satisfait pas et que vous choisissez de le refuser, nous pouvons vous rembourser la partie inutilisée de votre itinéraire en correspondance autonome, selon le calcul décrit à la section 1.5 ci-dessus. En l'absence de réponse sous 24 heures, ou faute d'acceptation, avant l'heure de décollage initialement prévue pour le vol concerné, d'un plan de voyage alternatif ou d'un remboursement, la garantie peut se trouver invalidée.

3. Communications

Toutes les notifications et communications que nous vous envoyons seront réputées reçues à la date et à l'heure auxquelles nous les transmettons pour la première fois.

Sauf indication contraire, toutes les notifications et communications seront envoyées à l'adresse e-mail et/ou au numéro de téléphone associés à votre compte d'utilisateur CheapTickets.be lors de la réservation initiale des vols.

Lorsqu'un avis ou une communication mentionne la nécessité d'une réponse dans un délai spécifique, l'absence de réponse dans ledit délai entraîne la disqualification de la garantie.

4. Remboursements et versements

Nous versons tous les remboursements éligibles au titre de la garantie sur le mode de paiement originel dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents et informations nécessaires. La date de versement effectif d'un remboursement sur votre compte est soumise aux conditions établies par votre prestataire de paiement.

Lorsque vous êtes éligible à un remboursement, le paiement est conditionné à la bonne réception de copies des factures et reçus appropriés, ou de toute autre information justificative demandée dans les limites de la raison. Il est dans votre intérêt de nous les soumettre rapidement.

5. Exceptions et limitations

Le terme « événements inévitables » désigne des circonstances extraordinaires ou imprévues et comprend, sans toutefois s'y limiter, les pandémies, les catastrophes naturelles, les événements météorologiques ou géologiques extrêmes, les problèmes politiques ou sécuritaires, les lacunes inattendues touchant la sécurité des vols, ou les grèves affectant les opérations d'un transporteur aérien ou d'un aéroport de destination.

Lorsque des événements inévitables entraînent un changement, une annulation ou un retard du premier vol de votre itinéraire en correspondance autonome (i) la garantie ne peut être

invoquée pour ce premier vol – il incombe en effet au transporteur aérien concerné de vous proposer d'autres dispositions de voyage dans ces circonstances. Nous vous conseillons de contacter le transporteur directement ; (ii) la garantie peut être invoquée pour tous les vols ultérieurs sur votre itinéraire en correspondance autonome.

La garantie ne s'applique pas si vous manquez une correspondance pour des raisons ne concernant pas un changement, une annulation ou un retard de l'un des vols d'un itinéraire en

correspondance autonome. Ces raisons peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, le fait de ne pas opérer une correspondance à temps ou d'être exclu d'un vol en raison de vos propres actions, omissions, fautes ou négligences telles que, par exemple, un comportement ou une conduite jugés inacceptables ; en raison de mesures sanitaires ou de sécurité ; ou en raison de documents de voyage inadéquats.

La garantie ne s'applique pas lorsque des retards dans les aéroports, tels que le contrôle de l'immigration et des passeports ou la collecte des bagages, entraînent un vol manqué.

6. Réclamations

En invoquant une garantie, vous nous cédez vos droits actuels et futurs, votre titre et votre intérêt dans toutes les réclamations que vous pourriez avoir à l'encontre des compagnies aériennes concernées en relation avec l'événement déclencheur en question (y compris, sans s'y limiter, en vertu du règlement (CE) n° 261/2004). Vous vous engagez également à ne pas entamer de négociations ni à accepter d'offres, directement ou indirectement (par l'intermédiaire d'un tiers), avec la compagnie aérienne concernée.

En activant une garantie, vous vous engagez à nous fournir, ainsi qu'à nos représentants autorisés, toute l'assistance et la coopération raisonnables nécessaires, ainsi que tous les documents demandés, afin de nous permettre de traiter et de faire respecter ces réclamations.

Vous acceptez que nous et/ou nos représentants autorisés puissions vous représenter dans l'exécution et la poursuite de toute réclamation à l'encontre de tiers et vous vous engagez à nous fournir toute l'assistance, la documentation et les informations raisonnables nécessaires pour nous permettre de poursuivre ces réclamations en votre nom. Lorsqu'une réclamation opérée en votre nom aboutit à un dédommagement, vous acceptez que nous puissions, à notre seule discrétion, déduire de toute attribution de dommages-intérêts les coûts et dépenses raisonnables que nous avons engagés dans le cadre de ladite réclamation et de l'exécution de nos obligations envers vous dans le cadre de la garantie.

La présente section ne s'applique pas si vous avez acquis des produits auxiliaires sur CheapTickets.be pour vous aider à faire valoir vos droits en vertu de règlements tels que le règlement (CE) n° 261/2004.

7. Autres

Les présentes conditions générales et tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) en découlant, leur objet ou leur formation sont régis et interprétés selon le droit singapourien, sans préjudice pour vous des droits dont bénéficient les consommateurs dans la réglementation de votre pays de résidence.

Vous et nous convenons que les tribunaux de Singapour seront compétents pour tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) découlant des présentes conditions générales, de leur objet ou de leur formation, ou en relation avec celles-ci. Vous conservez toutefois le droit, conformément à la loi applicable, de choisir de résoudre un tel litige ou une telle réclamation devant les tribunaux du pays dans lequel vous résidez.

Lorsque la version anglaise originale des présentes conditions générales est traduite dans d'autres langues, la version anglaise fait foi en cas d'incohérence entre les différentes versions.

Les présentes conditions sont établies entre vous et nous. Aucune autre personne ne dispose du droit de faire appliquer l'une des présentes conditions.

Si un tribunal ou une autorité compétente constate qu'une partie des présentes conditions est illégale, le reste des conditions demeure pleinement en vigueur.

Même si nous retardons l'application des présentes conditions, nous pouvons malgré tout prendre des mesures à votre enc