

Dernière mise à jour : Mars 2021

## **Conditions générales de GO Voyages, agissant en sa qualité d'opérateur**

Vous contractez des services conjoints de Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyage à forfait, qui sont fournis par Vacaciones eDreams, S.L. dûment enregistrée en Espagne, immatriculée au registre de commerce de Madrid, ayant son siège social au Calle Conde de Peñalver, 5, - 1º Ext. Izq., , Madrid, Espagne, numéro de TVA B-61965778.

Ci-après dénommé « GO Voyages » ou « le tour-opérateur ».

Veillez prendre le temps de lire les conditions générales suivantes applicables aux services conjoints Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyages à forfait (ci-après dénommées les « conditions générales ») avant d'utiliser les services fournis par GO Voyages dans le cadre de ce contrat de voyage. Les services conjoints Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyages à forfaits (ci-après « voyages à forfait » ou « voyage ») sont soumis aux conditions générales suivantes.

**Si vous souhaitez contacter GO Voyages au sujet de votre réservation, veuillez le faire par écrit, en envoyant un courrier à Carrer de Bailén 67-69, 08009-Barcelona, Spain, ou en nous contactant sur Gérer ma réservation ou via le Centre d'Aide ou par téléphone 01 70 60 77 11 (numéro non-surtaxé, du lundi au dimanche de 9h à 21h).**

Conditions générales de GO Voyages, agissant en sa qualité d'opérateur :

1. Votre réservation GO Voyages
2. Prix et réservation
3. Résiliation par le passager
4. Modifications/changements des réservations
5. Vos obligations de coopérer
6. Limitation de responsabilité
7. Obligations en matière de passeport, visa et santé
8. Obligations relatives aux services de voyages individuels
9. Autres conditions

### **1. VOTRE RÉSERVATION GO Voyages**

Tous les produits et services touristiques présentés sur le site web sont soumis à une disponibilité limitée. En présentant un produit ou un service, GO Voyages ne garantit pas qu'il sera toujours disponible. Votre offre irrévocable d'acheter ou d'utiliser les biens ou les services décrits sur le site web de GO Voyages est dénommée une « réservation ». Elle prend effet lorsque vous cliquez sur le bouton « confirmer et acheter » ou un bouton avec un terme similaire. Soumettre la réservation en cliquant sur le bouton ne vous donne pas droit à un contrat. Si le service est disponible, l'acceptation de l'offre par GO Voyages prend effet une fois que le numéro du voyage à forfait a été envoyé, avec la réception de la confirmation de réservation (concluant ainsi le contrat). Si vous réservez le voyage par téléphone, votre offre est faite par téléphone. Dans ce cas, l'acceptation prend toujours effet lorsque la confirmation

de réservation est envoyée. Si des incohérences sont présentes dans les documents de confirmation que vous recevez après avoir fait votre réservation, veuillez en informer GO Voyages immédiatement. GO Voyages recommande vivement de souscrire une assurance pour tous les produits et services touristiques, en particulier car des situations peuvent survenir où ni GO Voyages ni le fournisseur de services concerné ne sont responsables. GO Voyages souhaite attirer votre attention sur le fait que, dans le cas de contrats de voyages à forfait conclus à distance, comme c'est le cas ici, aucun droit d'annulation n'est prévu. Vous êtes responsable de toutes les obligations contractuelles des passagers pour lesquels vous faites une réservation, comme s'il s'agissait de la vôtre.

## **2. PRIX ET RÉSERVATION**

Toutes les réservations de voyage à forfait Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyage à forfait sur [www.govoyages.com](http://www.govoyages.com) sont soumises à ces conditions générales.

### **Prix du voyage**

GO Voyages propose des voyages à des prix compétitifs. GO Voyages vous permet de vérifier la disponibilité et vous fournit le prix le plus à jour du voyage de votre choix avant d'effectuer la réservation. Les taxes locales ne sont pas incluses dans le prix du voyage.

### **Remise des billets/confirmation de réservation**

Les informations fournies à GO Voyages doivent être exactes. Par conséquent, nous ne sommes pas responsables si vous ne recevez pas votre confirmation de réservation ou la documentation nécessaire au voyage en raison des paramètres de filtrage de vos e-mails ou si vous avez fourni des informations incorrectes. Vous êtes par conséquent tenu de nous informer immédiatement de tout changement de votre adresse e-mail ou de votre numéro de téléphone. Veuillez également vous assurer que les informations de votre confirmation de réservation correspondent à celles qui figurent sur votre carte d'identité/passeport. Si vous ne recevez pas directement votre confirmation de réservation, veuillez nous avertir immédiatement.

Pour recevoir votre confirmation de réservation et les informations sur notre protection contre l'insolvabilité, vous devez payer le montant de la réservation de votre voyage. Le paiement peut être effectué avec l'un des modes de paiement indiqués sur le site web. Dans certains cas, le (ou une partie du) paiement correspondant peut également être effectué directement auprès des fournisseurs de services. Si le paiement n'est pas effectué aux dates dues convenues, GO Voyages a le droit de se rétracter du contrat de voyage à forfait et de vous facturer des frais d'annulation conformément à la clause 3.

### **Paiements par carte bancaire**

GO Voyages se réserve le droit de vous facturer les coûts administratifs supplémentaires que nous, ou le fournisseur de services, peut supporter si vous payez par carte de bancaire. Nous vous informerons des coûts applicables. Si des frais de refacturation sont encourus lorsque le paiement est effectué par carte bancaire et vous en êtes responsables, GO Voyages se réserve le droit de vous répercuter ces coûts. GO Voyages se réserve le droit de réaliser des vérifications de sécurité occasionnelles pour empêcher les utilisations abusives de votre compte et les fraudes à la carte bancaire. Par conséquent, il pourra vous être demandé d'envoyer un justificatif de domicile et une copie de votre carte bancaire ou de votre relevé

bancaire à GO Voyages par fax ou par e-mail avant que les billets puissent être émis. Si vous ne répondez pas à cette demande à temps, GO Voyages se réserve le droit d'annuler les produits ou services touristiques que vous avez réservés et de vous répercuter les coûts occasionnés. Si vous payez avec la carte bancaire d'une autre personne, vous devez obtenir le consentement écrit du titulaire de la carte et le transmettre. GO Voyages se réserve le droit d'envoyer les billets, confirmations, bons et autres documents de voyage uniquement à l'adresse enregistrée auprès de votre banque ou de la société émettrice de votre carte bancaire. Les remboursements sont effectués avec le même mode que le paiement et à la même personne qui a précédemment effectué le paiement.

### **3. RÉSILIATION PAR LE PASSAGER**

Si vous souhaitez vous résilier de votre réservation de voyage à forfait Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyage à forfait vous pouvez le faire à tout moment. N'hésitez pas à nous contacter en appelant le service client de GO Voyages au 01 70 60 77 11 (tarif local applicable). En nous informant de votre annulation, vous devez indiquer votre numéro de réservation. La date et l'heure de l'annulation sont déterminées en fonction du moment auquel GO Voyages reçoit la notification de la résiliation. Cependant, il n'est pas possible de faire résilier partiellement la réservation, à savoir des annulations portant seulement sur des services spécifiques, sauf comme indiqué à l'article 4 ci-dessous.

Si vous résiliez votre réservation avant le début de votre voyage ou si vous ne faites pas le voyage, GO Voyages perd le droit de demander le paiement du voyage. Par conséquent, GO Voyages a le droit de réclamer une compensation raisonnable, à condition que nous ne soyons pas responsables de la résiliation ou en cas de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination ou dans les environs immédiats qui auraient un effet négatif significatif sur la réalisation du voyage ou du transport des passagers jusqu'à la destination. Les circonstances sont considérées comme inévitables et exceptionnelles si elles sont hors de notre contrôle et leurs effets n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Go Voyages aura droit au montant de la compensation correspondant au prix du voyage moins la valeur des coûts que nous avons économisés et ce que nous avons gagnons en redéployant les services de voyages d'une autre manière. Nous pouvons fournir un justificatif du montant de la compensation si la demande nous en est faite.

**NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE SOUSCRIRE UNE POLICE D'ASSURANCE POUR VOUS COUVRIR SI DES CIRCONSTANCES VOUS OBLIGENT À MODIFIER OU À ANNULER VOTRE VOYAGE.**

### **4. MODIFICATIONS/CHANGEMENTS DES RÉSERVATIONS**

GO Voyages a le droit de modifier des aspects essentiels des services de voyages par rapport à ce qui a été convenu dans le contrat concernant le voyage à forfait avant le début du voyage, si ces modifications deviennent nécessaires après que le contrat a été conclu, à condition que ces changements soient effectués de bonne foi, ne soient pas importants et n'aient pas un effet négatif sur le voyage dans son ensemble. Vous serez informé de ces changements dès que nous en aurons eu connaissance.

En cas de modification importante de l'un des aspects essentiels du service de voyage, vous avez le droit :

- d'accepter la modification
- ou de vous résilier gratuitement du contrat de voyage à forfait
- ou de demander un autre voyage (si GO Voyages vous en a proposé un) dans un délai raisonnable spécifié par GO Voyages lorsque vous avez été informé de la modification.

Vous avez le droit de choisir de répondre ou non à la notification donnée par GO Voyages. Si vous répondez, vous pouvez accepter la modification, demander un autre voyage (s'il vous en a été proposé un) ou vous résilier gratuitement du contrat. Si vous ne répondez pas à GO Voyages ou ne répondez pas dans le délai spécifié, il sera considéré que vous avez accepté la modification.

Cela n'affecte pas les réclamations de garantie sous réserve que les services modifiés soient défectueux.

Vous n'avez pas le droit de modifier la date du voyage, la destination, le lieu de départ, l'hébergement ou le mode de transport (pour changer la réservation) une fois que le contrat a été conclu.

Si toutefois une réservation est modifiée à votre demande, vous devrez supporter les coûts supplémentaires. Ces coûts supplémentaires peuvent varier en fonction des circonstances dans chaque cas individuel et dépendent du type de modification que vous souhaitez apporter à la réservation. Dans ce contexte, il peut parfois être nécessaire d'annuler et de réserver à nouveau le voyage à forfait.

Si vous choisissez de ne pas utiliser l'un des services que GO Voyages était disposé et capable de fournir pour des raisons dont vous êtes responsable, vous n'avez pas le droit de réclamer un remboursement partiel du prix du voyage, à condition que ces raisons ne vous aient pas donné le droit statutaire de vous rétracter gratuitement du contrat ou de résilier le contrat. GO Voyages s'efforcera d'obtenir, si possible, un remboursement au client par le fournisseur de services pour les éventuelles dépenses économisées. Cette obligation ne s'applique pas si ces dépenses sont complètement négligeables.

Nonobstant ce qui précède, nous pouvons proposer des hôtels qui peuvent être annulés et nous vous en informerons au moment de la réservation. Dans ce cas, si vous décidez d'annuler votre réservation d'hôtel, le contrat Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre type de contrat de voyage à forfait sera remplacé par un contrat de services de transport entre vous et la compagnie aérienne (ou la compagnie ferroviaire) et un contrat intermédiaire entre vous et Go Voyages pour la réservation de ces services. Cette modification sera effectuée sans aucun frais de traitement supplémentaire qui vous sera facturé par Go Voyages. En conséquence, les présentes conditions générales pour un voyage à forfait ne s'appliqueront plus à votre réservation et seules les conditions générales de Go Voyages s'appliqueront à votre réservation (<https://www.govoyages.com/conditions-vente/>).

## **5. VOS OBLIGATIONS DE COOPÉRER**

## **Obligations à assumer**

En utilisant des produits ou services touristiques, vous ne devez pas vous comporter d'une façon qui a un effet négatif sur d'autres personnes, met des personnes en danger ou leur cause des préjudices. Dans le cas contraire, vous pourrez voir votre contrat avec un fournisseur de services (tel qu'une compagnie aérienne, compagnie ferroviaire, compagnie hôtelière et personnel) ou GO Voyages résilié immédiatement, sans compensation, et être empêché d'utiliser le produit ou service touristique correspondant, avec effet immédiat.

## **Documents de voyage**

Vous devez informer GO Voyages si vous ne recevez pas les documents de voyage nécessaires (tels que l'email de confirmation, billet électronique ou le bon d'hôtel) dans leur intégralité ou à temps.

## **Avis de défauts/demande d'aide**

Si des défauts sont présents dans la façon dont le voyage est fourni, vous pouvez demander une aide. Si GO Voyages n'a pas pu fournir d'aide en raison d'une volonté délibérée de ne pas nous informer du défaut, vous n'êtes pas fondé à réclamer une réduction du prix. Vous avez l'obligation de signaler immédiatement le défaut au point de contact spécifié.

## **Dommages ou retards subis par les bagages en vol, règles spéciales et délais pour demander une aide**

(a) Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que si un bagage est perdu, endommagé ou retardé lorsque vous voyagez en avion, vous devez le signaler immédiatement à la compagnie aérienne responsable en lui transmettant un constat d'irrégularité de bagage (« PIR ») à votre arrivée à l'aéroport. Les compagnies aériennes ou GO Voyages, en sa qualité de tour-opérateur, peuvent refuser de procéder à un remboursement en vertu des accords internationaux si vous ne remplissez pas un PIR (Property Irregularity Report). En cas de dommages, le PIR doit être transmis dans les 7 jours suivant son émission. En cas de retard, il doit être transmis dans les 21 jours.

(b) De plus, tout bagage perdu, endommagé ou mal acheminé doit être signalé immédiatement à GO Voyages. Cela ne dispense pas le passager de transmettre le PIR à la compagnie aérienne dans les délais indiqués précédemment, conformément à la section (a) ci-dessus.

Compensation et assistance conformément au règlement CE 261/2004

Dans le cas de services conjoints Vol + Hôtel, ( ou tout autre service de voyages à forfait incluant un vol) si vous embarquez sur un vol ou atterrissez dans un aéroport situé dans l'Union européenne et si la compagnie aérienne est titulaire d'une licence d'exploitation émise par un État membre de l'UE, vous avez le droit d'effectuer une réclamation directe contre la compagnie aérienne exploitante, sous certaines circonstances, si votre vol a été annulé, retardé ou si vous n'avez pas pu embarquer pour toute autre raison. Par conséquent, nous vous demandons de contacter directement la compagnie aérienne exploitante.

## **6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

La responsabilité contractuelle de GO Voyages pour les dommages autres que les blessures physiques qui ne résultent pas d'une conduite intentionnelle ou d'une négligence grave est plafonnée à un montant correspondant à trois fois le prix du voyage. Cette limitation n'affecte pas les réclamations effectuées dans le cadre d'accords internationaux ou de dispositions légales basées dessus, qui peuvent dépasser ce montant.

GO Voyages n'est pas responsable des exécutions défectueuses, des réclamations, des dommages dépenses ou pertes liés à tout accident résultant de services qui étaient proposés uniquement en tant que services tiers (tels que les excursions, les événements sportifs, les sorties au théâtre, les spectacles ou les expositions ayant été proposés) s'il était manifeste qu'ils constituaient des services tiers ou il était évident qu'ils ne faisaient pas partie du voyage à forfait proposé par le GO Voyages, mais qu'ils avaient été choisis séparément.

## **7. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PASSEPORT, VISA ET SANTÉ**

Si vous voyagez à l'étranger, veuillez noter qu'il peut y avoir des exigences particulières pour entrer dans le pays dans lequel vous voyagez, en termes de passeport, de visa et de douanes et de santé. Si vous êtes un ressortissant français, vous pouvez consulter les exigences du pays que vous visitez sur le site web dédié aux informations spécifiques aux voyageurs ou également sur ce lien: <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/je-pars-a-l-etranger/>

Si vous êtes ressortissant d'un autre pays, nous vous recommandons également de consulter les sites Web spécifiques du pays que vous visitez ou ceux des autorités des affaires étrangères de votre propre pays.

Il est de votre responsabilité d'obtenir et de vous munir des documents de voyage requis par les autorités concernées, ainsi que de recevoir les vaccins ou toutes autres exigences sanitaires qui peuvent être nécessaires et de respecter les exigences en matière de douanes et de devises étrangères. Si vous ne vous conformez pas à cette réglementation, vous en subirez les conséquences, notamment en payant des frais d'annulation. Cela n'est pas le cas si vous n'avez pas été informé, si vous n'avez pas été suffisamment informé ou si vous avez été incorrectement informé par GO Voyages.

## **8. OBLIGATIONS RELATIVES AUX SERVICES DE VOYAGES INDIVIDUELS**

### **Vols**

Vous devez vous enregistrer au moins 120 minutes avant le départ si vous effectuez un vol international et 90 minutes avant le départ si vous prenez un vol intérieur. En cas de changement des horaires du vol, GO Voyages vous informera par email ou téléphone. Veuillez-vous assurer de consulter vos e-mails en conséquence avant le départ. Si cela n'est pas possible, vous pouvez également consulter les horaires de votre vol sur [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com).

Si vous avez des préférences de sièges spécifiques, nous vous recommandons vivement de procéder à un enregistrement anticipé. En tant qu'opérateur, GO Voyages n'a pas de droit de regard en matière d'attribution des sièges. GO Voyages ne peut pas garantir que des sièges spécifiques seront disponibles lors du départ. Vous devrez supporter les coûts des éventuels

transferts nécessaires entre les aéroports ou les terminaux. En déterminant les itinéraires pour votre voyage, nous recherchons des tarifs particulièrement bas. Cela ne permet pas toujours de choisir les itinéraires les plus courts. Si le vol n'est pas identifié en tant que « vol direct », il pourra être nécessaire de prendre un vol en correspondance. Même sur les vols directs, il pourra être nécessaire de faire une escale pour ravitailler ou pour permettre à des passagers d'embarquer ou de débarquer de l'avion. Vous recevrez les détails des éventuelles escales lorsque vous ferez votre réservation. Veuillez noter qu'un visa de transit peut être requis lors des escales ou des changements d'avion. Le service client de GO Voyages se fera un plaisir de vous aider.

Les temps de vol sont indiqués au format 24 heures. Il s'agit d'estimations liées aux heures de départ. Les temps de vol peuvent changer en fonction de certains facteurs, en particulier les plans de vol, le type d'avion et les conditions météorologiques. Ils ne fournissent qu'une indication du temps de vol réel (hors durée au sol pendant les escales ou lors des changements d'avion). En cas de retard ou d'annulation avec la compagnie aérienne initiale, GO Voyages se réserve le droit de choisir une autre compagnie aérienne exploitante, si nécessaire, pour garantir que le voyage que vous avez réservé puisse avoir lieu.

Malheureusement, en raison des différentes conditions de transport, nous sommes dans la stricte incapacité de transporter les femmes enceintes à partir de la 28<sup>e</sup> semaine de grossesse. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter ou à consulter votre médecin. Les jeunes enfants doivent avoir au moins 6 semaines pour voyager en avion et doivent s'asseoir sur les genoux d'un adulte ou dans un siège pour enfant. Si vous avez des questions relatives sièges appropriés, veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez. Normalement, les enfants de 2 ans ou plus doivent se voir attribuer leur propre siège.

## **Trains**

Assurez-vous d'avoir la documentation nécessaire pour votre voyage, vous pouvez vérifier sur le site Web du fournisseur ferroviaire les informations requises dans chaque cas.

N'oubliez pas d'imprimer vos billets avant de vous rendre à la gare et assurez-vous toujours de disposer d'un peu de temps supplémentaire avant le départ du train.

Pour plus d'informations, n'oubliez pas de consulter le site Web de la compagnie ferroviaire et ses conditions générales.

## **Hôtels et autres hébergements**

Notre classement des hôtels et des autres types d'hébergements est basé sur des informations collectées auprès de nombreuses sources et fourni uniquement à titre d'information. Nos classements peuvent ne pas correspondre aux catégories locales officielles. Veuillez noter que les normes des hôtels et des autres types d'hébergements de même catégorie peuvent varier entre les pays voire dans un même pays. La norme d'un hôtel 3 étoiles n'est pas nécessairement la même dans tous les pays. De nombreux hôtels et autres types d'hébergements, en particulier dans les grandes villes et les complexes plus importants accueillent également des réunions et des conférences. De plus, certaines destinations peuvent recevoir un plus grand nombre de groupes spécifiques de visiteurs, tels que les étudiants ou les clubs, à certaines époques de l'année.

L'enregistrement dans les hôtels et les autres types d'hébergements s'effectue généralement à partir de 15 h 00 et le départ jusqu'à 11 h 00. Si votre vol ou votre train doit arriver après 4 h 00 (heure locale de votre lieu de destination), votre hôtel sera toujours réservé pour votre date d'arrivée, même si cela signifie que vous ne pouvez vous enregistrer qu'après 15 h 00. Si vous souhaitez effectuer un enregistrement anticipé le matin de votre arrivée, vous devez réserver votre chambre la veille au soir. Pour ce faire, veuillez contacter notre service client.

Dans certains cas, la gestion peut être différente sur site. Si vous avez des besoins spécifiques, veuillez contacter le service client GO Voyages. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les lits supplémentaires ou les lits bébé.

Les transferts depuis l'aéroport ou la gare vers l'hôtel ne sont pas inclus dans les réservations de voyage à forfait Vol + Hôtel, Train + Hôtel ou tout autre service de voyage à forfait sauf indication contraire.

### **Personnes à mobilité réduite**

Si l'un des voyageurs est une personne à mobilité réduite (selon le règlement européen CE 1107), lors de la recherche et / ou de la réservation d'un hôtel, pensez à filtrer la recherche en sélectionnant l'option "Accès handicapés" ou vérifiez les conditions d'accessibilité de l'hôtel dans la description des prestations de l'hôtel.

## **9. CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **Utilisation du site web**

Le site web est uniquement destiné à une utilisation non commerciale. L'utilisateur ne doit pas revendre les services achetés sur ce site web, les transférer ou les transmettre à des tiers en échange d'une rémunération. Le site web ne peut être utilisé que conformément aux dispositions légales et contractuelles, en tenant particulièrement compte de ces conditions générales. Dans ce contexte, une « utilisation conforme aux dispositions contractuelles » désigne la réservation de voyages ou d'autres services, ainsi que toute autre utilisation licite des fonctionnalités installées sur le site web. Les conditions suivantes s'appliquent en particulier :

- a) Vous avez la responsabilité de veiller à maintenir votre mot de passe secret et de vous assurer que personne n'effectue des actions non autorisées sur le site web sous votre nom ou en utilisant votre compte.
- b) Les utilisateurs doivent avoir au moins 18 ans et disposer d'une pleine capacité juridique.
- c) Vous devez vous assurer que les informations que vous fournissez sur vous ou les personnes voyageant avec vous sont exactes.
- d) Le site web ne peut pas être utilisé à des fins de spéculation ou pour faire de fausses réservations ou des réservations frauduleuses.
- e) Les menaces, la coercition, la diffamation et la transmission d'éléments pornographiques,



racistes ou illégaux de quelque manière que ce soit sont strictement interdits.

L'utilisateur ne doit pas modifier, reproduire, copier, vendre, publier ou reproduire ce site web ou son contenu de quelque manière que ce soit. Vous pouvez cependant réaliser des copies individuelles pour votre propre utilisation privée et non commerciale. L'utilisateur s'engage à indemniser GO Voyages, ses filiales, ses entreprises partenaires et ses employés contre les réclamations de tiers découlant d'une utilisation non contractuelle, d'une mauvaise utilisation ou de toute autre utilisation illicite de ce site web ou de son contenu par l'utilisateur.

### **Questions concernant votre réservation**

Si vous avez des questions concernant votre réservation avant d'utiliser nos produits ou services touristiques, veuillez contacter notre service client. Pour toute demande concernant votre réservation pendant votre séjour, veuillez consulter le service client de GO Voyages, indiquez votre numéro de réservation et fournissez toute autre information utile moins d'un mois avant la fin prévue de votre utilisation du produit ou service touristique. Toute autre demande d'informations doit nous être envoyée sous forme écrite. Cela est nécessaire pour que nous, ainsi que le fournisseur de services, puissions prendre connaissance de vos demandes et apporter une solution aux désagréments aussi rapidement que possible.

### **Informations générales sur le site web**

Toutes les informations générales fournies par GO Voyages sur son site web sont uniquement destinées à l'information des utilisateurs. Les « Informations générales » comprennent toutes les données contenues sur le site web à l'exception des informations relatives aux services de voyages et à d'autres types de services, aux prix et aux taxes. Veuillez noter que ces informations générales peuvent changer à tout moment. Par conséquent, il est conseillé de rester en contact avec les organismes, ambassades ou offices du tourisme concernés pour s'assurer que les informations fournies sont à jour.

### **Blocage de l'accès**

GO Voyages a le droit d'annuler votre droit d'utiliser le site web à tout moment et de bloquer votre accès au site web et/ou aux services en ligne, s'il existe une raison importante de le faire.

### **Logiciel**

GO Voyages et ses filiales ou entreprises partenaires détiennent tous les droits de propriété sur le logiciel que GO Voyages met à disposition en téléchargement sur le site web. Toute utilisation, reproduction ou distribution non autorisée de ce logiciel est strictement interdite. L'utilisation du logiciel peut être soumise à un contrat de licence spécifique et aux conditions générales qu'il énonce. En l'absence d'un tel contrat de licence, le propriétaire du logiciel octroie par les présentes à l'utilisateur un droit d'utilisation personnel et non transférable qui s'applique uniquement à l'utilisation du logiciel afin d'accéder et d'afficher le site web conformément aux dispositions contractuelles, dans le cadre de ces conditions générales. La reproduction du logiciel de quelque manière que ce soit sur un autre serveur ou un autre support de données dans le but de réaliser d'autres reproductions est strictement interdite.

## **Liens vers d'autres sites web**

Ce site web peut contenir des liens hypertexte vers les sites web d'opérateurs tiers. GO Voyages n'a aucun droit de regard sur leur conception et leur contenu. Il décline par conséquent toute responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité des informations fournies sur ces sites web ou leur niveau de mise à jour. GO Voyages se dissocie expressément de tout le contenu présent sur ces sites web externes. Si vous avez des questions relatives à l'un de ces sites web, veuillez les adresser à l'exploitant du site en question.

## **Conversion de devises**

GO Voyages obtient les taux de change utilisés sur son site web grâce à différentes sources. Il n'est pas possible de mettre à jour ces taux quotidiennement. Il est conseillé aux utilisateurs de vérifier le niveau de mise à jour du taux de change proposé lorsqu'ils réservent un voyage ou un autre service.

## **Modifications du site web**

GO Voyages se réserve le droit d'apporter des modifications au site web ou à son contenu à tout moment, en particulier en ce qui concerne le choix d'opérateurs, ses fonctionnalités, ses informations, ses bases de données ou ses contenus.

## **Droit d'auteur et marques commerciales**

GO Voyages détient le droit d'auteur et tous les autres droits de propriété liés au site web et à son contenu. Tout le contenu est la propriété exclusive de GO Voyages et de ses filiales sauf celui explicitement identifié comme appartenant à un tiers. Le nom de GO Voyages et l'ensemble des marques commerciales, logos et images GO Voyages sur le site web sont les marques protégées de GO Voyages et de ses filiales. Les autres noms commerciaux, de produits et d'entreprises sur le site web peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. Il n'est accordé aucun droit ni licence à l'utilisateur pour utiliser ces marques commerciales.

## **Bons de voyage**

Si vous utilisez un bon de voyage (bon électronique) lorsque vous faites une réservation, les conditions d'utilisation spécifiques concernant les bons s'appliquent. En saisissant votre numéro de bon, vous confirmez que vous avez lu ces conditions d'utilisation et les acceptez.

## **Modifications des conditions générales**

GO Voyages se réserve le droit de modifier ces conditions générales avec effet prospectif ou de les mettre à jour à tout moment sans être dans l'obligation d'en informer l'utilisateur. La version la plus à jour des conditions générales sera disponible sur le site web à partir du moment où elle entrera en vigueur. En continuant à utiliser le site web après que les conditions générales ont été modifiées, vous confirmez que vous acceptez les modifications.

## **Résolution des litiges**

En vertu de la Loi sur la résolution alternative des litiges de consommation, GO Voyages déclare qu'il ne participera à aucun processus volontaire de résolution des litiges de consommation. Si une résolution des litiges de consommation devient obligatoire pour des tour-opérateurs après la publication de ces conditions générales de voyage, GO Voyages vous informera de manière appropriée. Pour les contrats de voyage conclus légalement en ligne, GO Voyages vous renvoie à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne sur <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**Site web, loi applicable:**

Ce site web est exploité par Vacaciones eDreams, SL, dûment enregistrée en Espagne, immatriculée au registre de commerce de Madrid, ayant son siège social au Calle Conde de Peñalver, 5, - 1º Ext. Izq., 28006, Madrid Spain, et avec le numéro de TVA B-61965778 (Adresse postale : Vacaciones eDreams, S.L., Calle Bailén 67-69, 08009-Barcelona, Spain).

.

En ce qui concerne toute question non spécifiquement régie dans les présentes conditions générales de GO Voyages pour les voyages à forfait, les conditions générales du site Web de Go Voyages s'appliquent (<https://www.govoyages.com/conditions-vente/>)

La relation contractuelle entre vous et Vacaciones eDreams S.L est soumise à la loi française.