

## Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 25 septembre 2019

Cette édition annule et remplace les versions antérieures

---

### Editeur et hébergement

Next est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 50 chemin des Pradels - 13710 Fuveau, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Aix-en-Provence sous le numéro 348 147 919, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM075100202 (ci-après : "Next"). Sa garantie financière est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. Next a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de AXA France IARD 313, terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 9 000 000 €.

#### 1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées par Next sur le site [www.next.fr](http://www.next.fr) (ci-après : le "Site"). Ces conditions de vente régissent les ventes de séjours au sens du Code du Tourisme. L'achat de séjours auprès de Next entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client ou voyageur à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et Next, les dispositions du contrat prévaudront.

#### 2. Utilisation du Site

Le Site est disponible en mode « ouvert » et accessible à tous. Le Site offre un inventaire de références d'hébergements variés (résidence de vacances, village club, appartements, appart'hôtel, hôtels...). Le Site publie la description des produits et leurs disponibilités.

Le Site est également disponible en version fermée accessible par des identifiants (code et mode de passe associé). Ce Site fermé est destiné aux salariés (bénéficiaires) du comité d'entreprise bénéficiant d'un partenariat contractuel avec Next. Le Site en version fermée contient les offres d'hébergement négociées entre le comité d'entreprise et Next. Le site en version fermée recense un inventaire plus limité mais avec un avantage tarifaire (selon les modalités contractuelles convenues entre le comité d'entreprise du bénéficiaire et Next). Après finalisation du partenariat entre le comité d'entreprise et Next, Next enverra au comité d'entreprise son code et le mot de passe associé. Le comité d'entreprise se chargera de communiquer ses identifiants auprès des bénéficiaires. Les bénéficiaires ne peuvent accéder au Site qu'en saisissant ses identifiants.

Le Site (que ce soit en mode fermé ou ouvert) et les réservations effectuées sont soumis aux présentes conditions de vente.

Limitation de responsabilité - Next concède un droit d'utilisation du Site, qui est non-exclusif et non-transférable. La concession du droit d'utilisation du moteur de réservation n'entraîne aucun transfert de propriété. Le droit d'utilisation n'est concédé au comité d'entreprise qu'à compter de l'ouverture du compte. Next ne garantit pas que le Site soit exempt d'erreur et de tous dysfonctionnements. Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, Next ne sera, en aucun cas et en aucune circonstance, responsable de tout dommage indirect résultant d'une utilisation ou d'une impossibilité d'utiliser le Site.

#### 3. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et les propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur réservation, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de Next, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Next pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

#### 4. Rôles de Next

Concernant la vente de services d'hébergement - Next agit en qualité de simple intermédiaire entre le prestataire d'un service d'hébergement et le client.

Concernant la vente de séjours, le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme. En aucun cas, Next ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Next ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Next ne pourra être tenue pour

responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. Next conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière

Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, Next ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou Next seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

## **5. Obligation d'information à la charge du client**

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

## **6. Réservation**

### **6.1 Conditions de réservation**

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

### **6.2 Modalités de réservation**

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne la ou les prestations de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement pendant de processus de réservation, et après avoir vérifié le contenu de sa réservation établi sur les pages qu'il a remplis lorsque de la réservation, et le cas échéant, de l'avoir modifiée, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide ensuite sa réservation définitivement par le paiement, le client est alors engagé vis-à-vis de Next.
- Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte.
- La réservation est effective dès lors que Next a généré un numéro de réservation. Next adressera au client les documents de voyages et la somme sera débitée.
- Tous les documents de voyages des produits vendus sur le Site sont émis en format électronique. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des produits par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa réservation, Next ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à Next.

### **6.3 Demandes spéciales**

Le client peut adresser à Next une demande spécifique relative à un produit déterminé (par exemple : équipements pour personne à mobilité réduite, équipements pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le client doit impérativement signaler à Next tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.)

des voyageurs que ce soit par email et par téléphone. Pour les demandes formulées par email. Pour les demandes formulées par téléphone, un email confirmant la prise en compte de la prestation vous sera adressé si ladite prestation est payante. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyages.

#### 6.4 Documents de voyages

Next enverra par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation concernant la prestation d'hébergement. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix de la prestation. Le client doit impérativement produire à la réception de l'hôtel le e-voucher. Si votre réservation comprenant une excursion, Next adressera un bon d'échange qui définira les informations principales de la prestation.

### 7. **Conditions d'Achat**

#### 7.1 Prix et frais de dossier

Les fiches descriptives des séjours mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif d'offre, le prix de base ne comprend pas les transports, les frais de service (le cas échéant), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc....), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

Concernant la taxe de séjour, le montant de cette taxe perçue par les municipalités est variable et payable uniquement sur place à la résidence. Si nous avons connaissance du montant, vous la retrouvez dans le guide pratique figurant dans votre carnet de voyages, soit par jour, soit par personne, soit forfaitairement par appartement et par semaine ou par séjour. Le montant est communiqué à titre indicatif et susceptible de modifications.

Selon le produit et le fournisseur, le bébé (moins de deux ans) est considéré comme un occupant à part entière. Il convient de se renseigner au cas par cas.

#### 7.2 Paiement

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

#### 7.3 Acompte

Les modalités d'acompte seront communiquées lors de la réservation dans la fiche descriptive. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte dont le montant est indiqué lors de la procédure de vente. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du séjour. Le solde est payable au plus tard cinq semaines avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute réservation à moins de cinq semaines avant la date du départ, le paiement de la totalité du prix du séjour sera exigé lors de la réservation. En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, Next ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des services réservés, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Le versement d'acompte n'exonère pas le client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis. Dans ce cas, Next sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue dans les présentes, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. En cas d'annulation de la réservation par le client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la réservation sera de plein droit acquis à Next et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

#### 7.4 Moyens de paiement

Next propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le produit concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra

saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque achat effectué sur le Site. Ces informations sont conservées auprès de notre intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, Next a accès à un algorithme crypté permettant de rejouer la carte bancaire dans le cadre de la réservation. A ce titre, le client autorise Next à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à la modification de la réservation.

- Paiement par virement bancaire : Next accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de quinze (15) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par mail dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, l'agence de voyages peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Chèque-vacances : le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances. Le paiement en chèques-vacances est possible pour l'achat des prestations touristiques dont la destination est située dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par l'agence de voyages ; ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par l'agence de voyages. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :
  - 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à Next, jusqu'à 30 jours après la date de réception, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : Next - Département comptabilité client – 50 chemin des Pradels - 13710 Fuveau.
  - 2) Soit le client dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
  - 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du produit sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

Next attire l'attention sur les prérequis d'envoi des chèques vacances par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Les chèques-vacances sont un moyen de paiement et pour des raisons de sécurité et de meilleure prise en charge. Selon la valeur envoyée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). Next conseille le client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de l'envoi recommandé. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller l'envoi idoine garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée).

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

#### 7.5 Prix dit « dérisoire »

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

#### 7.6 Fraude et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, Next vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, recrée le compte indûment débité et enclenche une

procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

## **8. Modification et Annulation à l'initiative du client**

### **8.1 Procédure**

Toute demande de modification (ex : dépassement de la capacité d'hébergement, changement de date, changement d'hébergement...) engendre des frais équivalents à une annulation. La procédure de modification et d'annulation est identique. Toute demande de modification ou d'annulation de la réservation se fait par écrit auprès de Next. En retour, Next transmettra par email pour acceptation la demande de modification ou d'annulation et le montant éventuel des frais y afférent. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais de modification ou d'annulation.

Après acceptation de la modification ou de l'annulation et du règlement des frais correspondant, Next adressera une confirmation de la modification ou de l'annulation. En l'absence d'un email de confirmation émis par Next, la modification ou l'annulation n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Toute modification sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de Next. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix des nuitées complémentaires), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site.

Le client a la possibilité de modifier ou d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par les articles L211-13 du Code du tourisme et L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs. L'annulation ou la modification est génératrice de frais.

En cas d'annulation ou de modification par le client, et sous déduction des sommes dues à Next (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au fournisseur de voyages, Next remboursera au client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées.

L'annulation ou la modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de Next. En cas d'annulation ou de modification, les assurances, ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyages pour annuler ou modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit Next des demandes soumises auprès du fournisseur de voyages. Dans ce contexte, Next perd la responsabilité de la réservation.

### **8.2 Frais d'annulation et de modification**

L'annulation ou la modification par le client de sa réservation entraînera, l'exigibilité des frais suivants :

Annulation/modification entre le 45 <sup>ème</sup> jour et le 31 <sup>ème</sup> jour avant le départ	25% du prix du dossier*
Annulation/modification entre le 30 <sup>ème</sup> jour et le 16 <sup>ème</sup> jour avant le départ	50% du prix du dossier*
Annulation /modification entre le 15 <sup>ème</sup> jour et le 8 <sup>ème</sup> jour avant le départ	75% du prix du dossier*
Annulation /modification à moins de 7 jours avant le départ ou non-présentation au jour de l'arrivée	100% du prix du dossier*

Pour les produits hôtel, seules les conditions du prestataire final seront applicables. Celles-ci sont communiquées lors de la réservation.

\* Hors taxes, frais de dossiers et assurance(s)

Certains séjours sont construits à partir de produits répondant à des conditions d'annulation strictes. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre. Pour ces séjours, Next appliquera 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le/les prestataire(s) concerné(s).

## **9. Modification et annulation du contrat du fait de Next avant le départ**

### **9.1 Modification du fait de Next avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Next au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Next à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Next avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résiliation du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 48 heures à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

A contrario, Next est en droit d'apporter des modifications « mineures » car portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, Next informera le client et ce dernier ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement.

## 9.2 Annulation du fait de Next avant le départ

Next peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si Next est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si Next décide d'annuler le le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Next remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, Next procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 10. **Cession de contrat**

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance et produits spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet et ii) d'en informer Next par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50 € par dossier dus à Next ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par Next en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par le fournisseur de voyage seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les fournisseurs de voyage facturent des frais supérieurs au prix de la réservation initiale. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## 11. **Séjours**

### 11.1 Durée du Séjour

La durée et le prix du séjour sont calculés en nuitées (nombre de nuits).

### 11.2 Prise de possession et restitution de l'hébergement

Pour les hébergements hôteliers, la prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

Pour les locations de résidences de tourisme et appartements, l'adresse, les coordonnées téléphoniques ainsi que les jours et heures d'ouvertures du bureau d'accueil de la résidence sont communiqués dans la convocation de réservation. Il est impératif de respecter ces horaires. En cas de non-présentation à la résidence, le séjour ne peut en aucun cas être remboursé.

Les arrivées sont généralement prévues le samedi à partir de 17H00. En cas d'arrivée tardive (après 19H00), il est nécessaire de prévenir par téléphone la résidence. Les départs sont généralement prévus le samedi avant 10H00.

### 11.3 Types de chambre

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

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

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

### 11.4 Capacité des hébergements (résidences de tourisme et appartements)

C'est la capacité maximale à ne pas dépasser. Pour des raisons d'assurance et de sécurité le responsable de la résidence est en droit de refuser toute personne au-delà de la capacité prévue.

### 11.5 Classification des hôtels

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

#### 11.6 Caution et dépôt de garantie

Il s'agit d'une somme forfaitaire demandée au client à titre de garantie pour le logement qui est réservé. Elle est restituée après déduction des prestations annexes éventuellement consommées sur place et /ou après déduction d'une éventuelle retenue en cas de dégâts survenus de votre fait. Elle est restituée soit directement à l'issue du séjour, soit par courrier dans un délai de 8 à 15 jours après le départ, notamment la restitution de la résidence se déroule en dehors des heures d'ouverture de la réception.

#### 11.7 Inventaire

Pour les hébergements types résidences de vacances ou appartements, une fiche d'inventaire est remise au client à son arrivée. Cette fiche permet de vérifier si l'équipement de l'appartement est complet. En cas de manques ou anomalies, il convient de les signaler impérativement et immédiatement au responsable de la résidence afin qu'il y remédie.

#### 11.8 Repas

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

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

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

#### 11.9 Activités

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

#### 11.10 Règlement intérieur des hôtels

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

#### 11.11 Animaux

Certains établissements acceptent les animaux. Ce service peut être payant. Cette information est publiée sur la fiche descriptive du produit. Dans ce cas, les établissements acceptant les animaux limitent l'accès à un animal par logement (sauf mention contraire). Les chiens de 1ère catégorie (chiens d'attaque) sont interdits, les chiens de 2ème catégorie (chiens de garde et de défense) doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse dans l'enceinte de la résidence. Dans la plupart des cas, il vous sera demandé une participation par animal et par semaine ou par séjour.

#### 11.12 Transferts

Certains établissements incluent dans le prix le transfert à l'établissement. Cette information est mentionnée dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français et les transferts peuvent s'effectuer sans assistance.

#### 11.13 Délogement et Modification des établissements

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

#### 11.14 Photos et illustrations

Next s'efforce de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

Les illustrations (notamment les informations relatives à la destination et la station de vacances) sont données à titre indicatif (loisirs, activités sportives, garderies, commerce...). Certaines peuvent ne pas être mise en place, ne pas fonctionner ou être fermées en avant et arrière-saison. Les conditions climatiques peuvent générer la fermeture anticipée des remontées mécaniques et donc des stations et résidences. Next, ne pouvant prévoir ces fermetures, ne saura être tenu pour responsable. Les informations sur les garderies/club enfants en station sont données à titre indicatif, il convient au client de se renseigner, avant sa réservation, directement auprès des stations de leur fonctionnement si ce type de prestation a motivé son choix.

#### 11.15 Extras

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

#### 11.16 Vols & Pertes

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

### **12. Responsabilité et Force majeure**

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

### **13. Formalités administratives et sanitaires**

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

Au titre des informations relatives aux formalités sanitaires (y compris des vaccins exigés) :

- Le site Internet de l'Institut Pasteur [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) (pour consulter les vaccins obligatoires, se rendre sur la rubrique « Préparer mon voyage »)
- Le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/risques/risques-sanitaires/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/risques/risques-sanitaires/)

L'agence de voyages ignore l'état de santé de tous les voyageurs. A cet égard, il est conseillé de consulter les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie et de consulter son médecin traitant avant le départ (il sera apte à composer une trousse à pharmacie adaptée à la destination et à la durée du séjour)

Au titre des informations relatives aux formalités de police, de douane :

- Le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/)
- Le site de la Douane Française [www.douane.gouv.fr/articles/c666-formalites-generales](http://www.douane.gouv.fr/articles/c666-formalites-generales)

Au titre des informations relatives aux visas :

- Le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères <https://www.diplomatie.gouv.fr>



- Le site de Cibtvisa ([www.cibtvisas.com](http://www.cibtvisas.com)) qui propose des services de visa en ligne. Les formalités ainsi que les frais en résultant incombent au voyageur.

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

Alors que Next s'efforce à informer le voyageur français au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur (et les personnes figurant sur son dossier le sont également) de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents d'identités, visas et ses documents de voyage.

Le voyageur non français a l'obligation de s'informer auprès de son ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Next décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination.

Afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, Next recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

Certains pays soumettent l'entrée sur leur territoire à la production d'un visa. Cette exigence vaut également pour les pays d'escales ou de transits. Pour connaître les formalités relatives au visa par pays et par nationalité, nous vous invitons à consulter les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (pour les ressortissants français) et [www.cibtvisas.com](http://www.cibtvisas.com) (pour tous ressortissants). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Nous attirons votre attention que les autorités exigent un passeport ayant au moins deux pages vierges.

Dans tous les cas les passeports et CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

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

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

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

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

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Next ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

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

#### **14. Assurance Voyage**

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

#### **15. Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique**

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la charte relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à Next et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de Next, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), aux sociétés du Groupe MisterFly (le groupe MisterFly est constituée des sociétés contrôlées par la société MisterFly directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et suivants du Code de commerce). Certains partenaires de Next peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant. Ces droits doivent s'exercer auprès de Next – DPO – 50, chemin des Pradels 13710 Fuveau. Next La politique de Next en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur le Site. Next informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### **16. Droit de Rétractation**

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

#### **17. Réclamations**

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

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

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

#### **18. Preuve**

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

## 19. Modifications des conditions de vente

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

## 20. Droit applicable et attribution de compétence

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

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

#### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

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

Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

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

- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

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

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

#### Article R. 211-5

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

#### Article R. 211-6

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

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

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

#### Article R. 211-7

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

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

#### Article R. 211-8

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

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

#### Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

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

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

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

#### Article R. 211-10

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

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

#### Article R. 211-11

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

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

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

## **PARTIE D**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. NEXT seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, NEXT disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elles deviendraient insolvables.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

NEXT a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. H-RESA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de NEXT.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Nous (ci-après Next) travaillons chaque jour à aider nos clients à voyager plus malin. Et tout comme vous, vos données voyagent, et cela selon votre destination et les prestataires (résidences de tourisme, hôtels, propriétaires des appartements etc.) avec lesquels vous voyagez. Nous agissons comme intermédiaire auprès des prestataires et vous nous donnez mandat pour effectuer une réservation. Dans ce contexte, nous collectons les données personnelles que vous nous transmettez afin de réaliser de la réservation.

### Traitement de vos données personnelles en ligne avec nos valeurs

Lorsque vous nous contactez ou que visitez nos sites Internet, vous nous confiez vos données personnelles. La présente politique de confidentialité a pour but de vous expliquer en toute transparence quelles données nous collectons, les raisons pour lesquelles nous les collectons et ce que nous faisons avec vos données. Cette politique est importante et un peu longue, mais nous espérons que vous prendrez le temps de la lire attentivement. Si vous lisez cette politique de confidentialité, c'est que nous agissons comme responsable du traitement de données que nous collectons. Ce statut de responsable de traitement signifie que nous maîtrisons les finalités et le mode d'utilisation de vos données personnelles.

La présente politique de confidentialité explique :

- Quelles données nous collectons et les raisons pour lesquelles nous les collectons ;
- La manière dont nous collectons vos données ;
- La manière dont vous pouvez accéder à vos données.

### Données à caractère personnel que nous collectons

Lorsque vous naviguez sur notre site Internet, notre application mobile ou notre chat en ligne, nous collectons :

- Vos récentes recherches et réservations ;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur notre site Internet ;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP et les détails du navigateur.

Lorsque vous achetez nos produits en ligne, nous collectons :

- Les informations personnelles (nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, moyens de paiement) du payeur et du voyageur collectées dans le cadre de la réservation ;
- L'ensemble des données à caractère personnel que vous renseignez lors de la réservation. Lorsque vous réservez un voyage pour d'autres personnes, vous déclarez à avoir obtenu le consentement préalable des voyageurs dont les données personnelles sont renseignées lors de la réservation. Le renseignement de ces données personnelles sont nécessaires pour la réalisation du voyage ;
- Les détails d'assurance de voyage que vous sélectionnez lors de votre réservation sur le site ;
- Les données à caractère personnel permettant le traitement opérationnel de votre demande spéciale, alimentaire, religieuse ou liée à un handicap/un état de santé justifié au titre de la prestation achetée ;
- Les informations relatives à vos réservations faites sur le site, y compris le numéro du dossier, les services commandés, les moyens de paiement. Nous attirons votre attention sur le fait que les informations figurant sur votre carte de crédit seront collectées et traitées directement par notre prestataire de paiement sans jamais transiter par notre système. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions de carte bancaire ;
- Des informations sur votre comportement de navigation sur notre site Internet et notre application mobile depuis les appareils que vous utilisez pour accéder à nos services (ordinateurs, téléphones portables au moyen de cookies et d'autres logiciels de surveillance réseau) ;
- Des informations sur les moments où vous cliquez sur l'une de nos publicités, y compris celles publiées sur le site Internet d'autres sociétés ;
- Des informations sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP et les détails du navigateur.

Lorsque vous communiquez par téléphone avec nous,

Les appels entrants et sortants du service client de Next peuvent être enregistrés ou écoutés pour les besoins de contrôle de la qualité, de la formation du personnel ainsi que pour toutes demandes relatives à une réservation (que ce soit avant toute réservation ou pendant l'exécution du voyage). Toute donnée personnelle obtenue de vous pendant cet appel sera traitée conformément aux dispositions de la politique de confidentialité.

Lorsque vous nous contactez par notre formulaire, par courrier électronique ou par voie postale, par tchat en ligne, pour quelle que raison que ce soit, nous collectons toutes les données personnelles que vous renseignez.

### Autres sources de données à caractère personnel

Next est présent sur les réseaux sociaux. Nous avons notamment nos pages internet Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, etc. qu'il s'agisse de pages de fan ou d'applications dédiées. Nous vous rappelons que l'accès à ces réseaux sociaux nécessite l'acceptation par vos soins de leurs conditions contractuelles comportant des dispositions relatives à la réglementation sur les

données personnelles pour les traitements effectués par eux. Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles lors de la navigation sur ces réseaux sociaux, nous vous invitons à consulter leurs propres politiques de confidentialité.

#### Données relatives aux mineurs de moins de 18 ans

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation sur le site de Next doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Les données personnelles des mineurs sont impératives à la réalisation du voyage.

#### **Utilisation de vos données à caractère personnel**

Vos données personnelles seront collectées pour l'exécution de votre réservation et conformément au cadre légal. Nous utilisons vos données personnelles :

#### Afin d'exécuter votre réservation

Nous procédons au traitement de vos données à caractère personnel en vue de gérer votre réservation, de vous procurer les produits et services que vous souhaitez réserver ou tels que vous avez réservés et de vous prêter assistance dans le cadre de toute réservation, de toute réclamation ou de tout remboursement que vous pouvez demander. Cela inclut la gestion des impayés et du contentieux ainsi que la lutte contre la fraude.

#### Afin d'améliorer nos produits, de personnaliser votre expérience client

Nous utilisons des données à caractère personnel pour gérer et améliorer nos produits, notre site Internet, notre application mobile ainsi que d'autres services. Nous surveillons la manière dont nos services sont utilisés pour nous aider à protéger vos données à caractère personnel, détecter et prévenir les fraudes, les autres délits et l'utilisation abusive de nos services. Et ce, pour nous assurer que vous puissiez recourir à nos services en toute sécurité. Nous pouvons utiliser des données à caractère personnel pour réagir aux opérations de sécurité, accidents ou autres incidents similaires et les gérer, y compris à des fins médicales et d'assurance. Nous utilisons certaines données de manière anonyme à des fins d'études de marché et de recherche et développement internes, et en vue de déployer et d'améliorer notre gamme de produits, nos services, nos systèmes informatiques, notre sécurité, notre savoir-faire et la manière dont nous communiquons avec vous.

Afin de rendre votre expérience client la plus simple et sécurisée et de créer une interaction entre vous et nous, nous utilisons les cookies et votre adresse IP qui sont les éléments permettant une personnalisation à distance de notre service (sauf si, vous avez indiqué dans vos paramètres de navigation que vous préférez que nous nous en abstenions). Avez-vous entendu parler des cookies ? Malheureusement, il ne s'agit pas de cookies aux pépites de chocolat. Les cookies sont des témoins de connexion qui nous permettent de conserver certaines données afin de faciliter la navigation et de permettre certaines fonctionnalités (notamment pour retenir le panier d'achat et les informations personnelles relatives aux voyageurs). Ces cookies sont indispensables notamment pour améliorer votre expérience utilisateur. Nous combinons aux cookies, l'adresse IP, vos recherches, vos réservations et votre comportement de navigation, pour offrir l'expérience personnalisée la plus adaptée. Pour plus d'informations, voir l'article dédié à la politique cookies ci-dessous.

#### Afin de vous contacter et d'interagir avec vous

Nous sommes toujours soucieux de vous procurer le meilleur service possible en tant que client. Ainsi, si vous nous contactez, par exemple par e-mail, courrier postal, téléphone ou au moyen des réseaux sociaux, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour toute clarification ou assistance que vous demandez.

Nous devons traiter vos données à caractère personnel afin de gérer les promotions ou concours auxquels vous choisissez de participer, dont les promotions ou concours organisés avec nos prestataires et partenaires de distribution. Par exemple : si vous gagnez un prix. Nous pouvons vous inviter à prendre part à des sondages, à des questionnaires et à d'autres études destinées aux clients réalisés par notre groupe et d'autres sociétés pour notre compte. En vue de mieux vous cerner en tant que client et de vous fournir des services et communications marketing (dont des publicités en ligne correspondant à vos centres d'intérêt), nous pouvons combiner les données à caractère personnel que nous collectons lors de vos achats à partir de notre site Internet, applications mobiles et autres sources.

#### Afin de mesurer et d'analyser l'audience

Nous utilisons des produits permettant d'analyser l'audience sur notre site et sur notre application mobile afin de comprendre les attentes de nos visiteurs et d'améliorer continuellement notre site et notre application mobile. Nous ne collectons que des statistiques globales et anonymes. Nous garantissons n'établir aucune corrélation entre une visite spécifique et une adresse IP en particulier.

Nous ne vendons pas vos données à caractère personnel à des tiers.

#### **Communications marketing**

Nous vous envoyons des offres et actualités pertinentes concernant nos produits et services de diverses façons, notamment par e-mail. Nous pouvons également vous faire parvenir des informations à propos de produits et services d'autres entreprises susceptibles de vous intéresser selon nous. Lorsque vous réservez sur notre site Internet et notre application mobile, vous



recevez nos communications marketing. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment à partir du lien dédié présent sur nos email « marketing ».

#### **Non-communication d'informations personnelles**

Lorsque nous sommes tenus par la loi ou par contrat de collecter des informations à caractère personnel vous concernant et que vous ne nous communiquez pas ces données lorsque nous vous le demandons, nous serons dans l'obligation d'annuler la réservation que vous avez passé.

**Notre rôle d'agence de voyages est de trouver les meilleurs prestataires de résidences hôtelières pour vous offrir des services de voyages les plus adaptés. Pour répondre à cette promesse, nous devons partager vos données personnelles avec les tiers suivants :**

#### Prestataires de services

Nous travaillons avec des prestataires de services afin d'effectuer des services de voyage et d'assurances proposés sur le site Internet. Ces prestataires s'occupent, par exemple, des services d'hébergement et de l'assurance de voyage. Souvent les prestataires de services agissent en tant que responsables distincts par rapport aux données que nous leur transmettons, et ils appliquent ses propres mesures techniques et organisationnelles ainsi que de politiques appropriées en matière de protection des données. Vous pouvez renseigner l'identité et coordonnées de ces destinataires lors de la réservation des services de voyages sur le site. Nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité des prestataires de services qui sont responsable de traitement au titre de leur prestation.

Nous collaborons également avec des prestataires qui assurent certaines fonctions pour notre compte. Ces prestataires agissent en tant que sous-traitant et ils effectuent le traitement des données sous notre autorité. Ces prestataires s'occupent, par exemple, des services informatiques, du stockage et de la compilation des données, du marketing, du traitement des paiements et de la livraison des produits et services.

Il se peut aussi que nous devions partager des données à caractère personnel afin d'établir, d'exercer ou de défendre nos droits juridiques ; ceci inclut la transmission de données à caractère personnel à des tiers afin de prévenir la fraude et de réduire le risque de crédit.

Certains prestataires de services ne peuvent pas utiliser vos données personnelles pour un autre but que le service spécifique en question. De plus, nous ne leur transmettons que les éléments de vos données personnelles dont ils ont effectivement besoin pour la réalisation de la prestation réservée.

#### Autorités

Pour vous permettre de voyager, il se peut que la divulgation et le traitement de vos données à caractère personnel soient obligatoires à des fins d'immigration, de contrôle frontalier, de sécurité et de lutte contre le terrorisme, ou à toutes autres fins jugées appropriées par les autorités.

Certains pays autoriseront uniquement le voyage moyennant des informations préalables sur les passagers (par exemple Caricom API Data et US Secure Flight Data). Ces exigences peuvent varier selon votre destination. Nous vous conseillons de les vérifier.

En cas d'activités illégales, de soupçons d'activités illégales, à des fins d'enquêtes ou de réquisitions judiciaires, vos données personnelles peuvent être transmises, sur demande, aux autorités judiciaires ou de contrôles : police, gendarmerie, magistrat, direction départementale de la protection des populations (ex DGCCRF), services fiscaux ou sociaux etc ...

Nous pouvons partager les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres instances publiques si la loi l'exige ou si nous y sommes juridiquement autorisés.

#### **Protection de vos données à caractère personnel**

Nous connaissons l'importance de la protection et de la gestion de vos données à caractère personnel. Nous utilisons un éventail de mesures de sécurité intelligentes (physiques, électroniques et administratives) afin de protéger les informations que nous collectons à votre égard contre toute perte accidentelle et tout accès, toute utilisation, toute altération et toute divulgation non autorisé(e).

#### **Transfert des données hors Espace Economique Européen (EEE)**

Les données à caractère personnel que nous collectons auprès de vous peuvent être transférées et stockées dans un lieu situé au sein de l'EEE ou par des sociétés situées en dehors de l'EEE. En cas de sous-traitance hors de l'EEE, nous veillons à ce que la sécurité soit respectée. Dans le cadre d'une prestation hôtelière, chaque société est responsable de sa collecte et de son traitement.

#### **Conservation des données**

Lorsque vous utilisez nos services, conformément au principe de limitation de la conservation des données personnelles, Next conserve en sécurité les données à caractère personnel, mais nous ne les garderons jamais plus longtemps que nécessaire et

dans le respect des prescriptions juridiques et réglementaires. Dans certains cas, nous pourrions rendre anonymes vos données à caractère personnels (de manière à ce qu'elles ne puissent être associées à vous) à des fins de statistiques.

### Liens vers d'autres sites Internet

Notre site Internet ou application mobile peut contenir des liens vers d'autres sites Internet exploités par d'autres sociétés qui ont leurs propres politiques de confidentialité. Lisez attentivement les politique de confidentialité avant de communiquer vos données à caractère personnel sur le site Internet d'une autre société, puisque nous déclinons toute responsabilité concernant les sites Internet d'autres sociétés.

### Partage des données à caractère personnel au sein du groupe MisterFly

Le groupe MisterFly est constituée des sociétés contrôlées par la société Next directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et suivants du Code de commerce. Il se peut que nous partagions les données à caractère personnel strictement nécessaires avec d'autres sociétés du groupe MisterFly, par exemple en vue de vous procurer les produits et services que vous demandez, de gérer et d'améliorer nos produits, services et opérations quotidiennes, d'aider à personnaliser votre expérience, le cas échéant de prendre contact et de communiquer avec vous et, moyennant autorisation et s'il y a lieu, à des fins de marketing ou d'études de marché.

### Vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits individuels sur vos données personnelles, vous avez le droit de :

- Demander l'accès à vos données : cela vous permet de recevoir une copie des données personnelles vous concernant dont nous disposons et de vérifier que nous les traitons de manière licite.
- Demander la rectification des données : cela vous permet de nous demander de rectifier, d'effacer ou de supprimer les données à caractère personnel, lorsque nous ne disposons pas d'une bonne raison de continuer leur traitement. Vous disposez également le droit de nous demander d'effacer ou de supprimer vos données à caractère personnel lorsque vous avez exercé avec succès votre droit d'opposition, lorsque nous avons traité vos données à caractère personnel de manière illicite ou lorsque nous avons l'obligation d'effacer vos données à caractère personnel afin de respecter la loi locale applicable. Veuillez cependant noter que nous ne serons pas toujours en mesure de nous conformer à votre demande d'effacement pour des raisons légales spécifiques dont nous vous informerons, le cas échéant, au moment de la présentation de votre demande.
- Vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel lorsque nous nous fondons sur un intérêt légitime (ou celui d'un tiers) et qu'existe un fait en rapport avec la situation particulière qui vous pousse à vous opposer au traitement basé sur ce fondement dans la mesure où vous estimez qu'il a un impact sur vos libertés et droits fondamentaux. Vous avez également le droit de vous opposer lorsque nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de prospection directe. Dans certains cas, nous pourrions démontrer que nous disposons de motifs légitimes impérieux pour traiter vos données l'emportant sur vos droits et libertés ;
- Demander la restriction du traitement de vos données à caractère personnel : cela vous permet de nous demander de suspendre le traitement de vos données à caractère personnel dans les cas suivants : (a) si vous souhaitez que nous établissions avec l'exactitude des données ; (b) lorsque nous utilisons les données d'une manière illicite, mais que vous ne souhaitez pas que nous les effacions ; (c) lorsque vous souhaitez que nous conservions les données quand bien même nous n'en aurions plus besoin dans la mesure où vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des droits en justice ; ou (d) vous vous êtes opposé(e) à notre utilisation de vos données mais nous avons besoin de vérifier si nous disposons de motifs légitimes l'emportant en ce qui concerne leur utilisation ;
- Demander la portabilité de vos données à caractères personnel à vous ou à un tiers. Nous vous fournirons ou fournirons à un tiers de votre choix vos données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Veuillez noter que ce droit s'applique uniquement aux informations automatisées pour lesquelles vous avez consenti à ce que nous les utilisions ou lorsque nous avons utilisé les données pour exécuter un contrat conclu avec vous.
- Nous donner des instructions sur le sort de vos données après votre mort : vous avez le droit de nous donner des directives sur le sort de vos données après votre décès.
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque nous nous fondons sur votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel. Cela n'affectera cependant pas la licéité de tout traitement réalisé avant le retrait de votre consentement. Si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne plus être en mesure de vous fournir certains services.

Pour toute demande impliquant une intervention sur vos données personnelles ou pour toute plainte portant sur notre politique, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données (désigné sous le sigle DPO) par courrier à l'adresse suivante : 50 chemin des Pradels - 13710 Fuveau. Vous vous conseillons de joindre à votre demande une copie de votre pièce d'identité afin que nous puissions confirmer votre identité. Nous nous efforcerons de répondre à l'ensemble des demandes légitimes dans un délai d'un mois. Occasionnellement, il pourrait nous falloir plus longtemps que ce délai d'un mois si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez présenté de nombreuses demandes. Dans ce cas, nous vous informerons et vous tiendrons informé(s). Si vous n'êtes pas satisfait de nos réponses, vous pouvez déposer une plainte auprès des autorités locales de protection des données : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

### **Absence de frais habituellement exigés**

Vous ne serez pas tenu(e) de payer de frais pour accéder à vos données à caractère personnel (ou pour exercer l'un quelconque de vos autres droits). Cependant, nous pourrions imposer des frais raisonnables si votre demande est clairement infondée, répétitive ou excessive.

### **Modifications de notre politique de confidentialité**

La présente politique remplace toutes les versions précédentes. Veuillez la consulter régulièrement sur notre site Internet pour toute mise à jour.

### **Politique Cookies**

Lors de la consultation de notre site Internet, des cookies sont déposés sur votre terminal, votre mobile ou votre tablette. Notre site est conçu pour être particulièrement attentif aux besoins et attentes de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies afin par exemple d'enregistrer vos préférences sur le site, se souvenir d'un voyage que vous avez consulté et personnaliser les offres que nous vous proposons. Cette page vous permet de mieux comprendre comment fonctionnent les cookies et comment utiliser les outils actuels afin de les paramétrer.

#### Qu'est-ce qu'un « cookie » (ou témoin de connexion) ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal, votre mobile ou votre tablette lors de la visite d'un site ou de la consultation d'une publicité. Ils ont notamment but de collecter des informations relatives à votre navigation sur les sites et de vous adresser des services personnalisés. Les cookies sont gérés par votre navigateur internet.

#### Par qui dépose les cookies ?

- Les cookies internes sont émis par Next : Il s'agit des cookies déposés par Next sur votre terminal pour les besoins de la navigation sur notre site internet, l'optimisation et la personnalisation de nos services sur le site.
- Les cookies tiers sont émis par des sociétés tierces : Il s'agit des cookies déposés par des sociétés tierces (par exemple des régies publicitaires ou par des partenaires) afin d'identifier vos centres d'intérêt au travers des produits consultés ou achetés sur notre site et personnaliser l'offre publicitaire qui vous est adressée sur notre site ou en dehors de notre site. Ils peuvent être déposés à l'occasion de la navigation sur notre site ou lorsque vous cliquez dans les espaces publicitaires de notre site. Nous n'avons pas la maîtrise des cookies déposés par les régies publicitaires qui agissent pour leur propre compte. Dans le cadre des partenariats publicitaires nous pouvons être amenés à transmettre aux partenaires qui agissent pour notre compte des données concernant vos achats et les produits consultés sur notre site.

#### Différents types de cookies

Différents types de cookies sont utilisés sur notre site, ils ont des finalités différentes. Certains sont nécessaires à votre utilisation de notre site.

- Les cookies fonctionnels : Il s'agit des cookies nécessaires au fonctionnement de notre site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre site (par exemple : utilisation du panier d'achat ou l'accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourrez pas utiliser notre site normalement. Il s'agit de cookies déposés par Next qui ne concernent que le fonctionnement de notre site.
- Les cookies analytiques : Il s'agit des cookies qui nous permettent de connaître l'utilisation et les performances de notre site et d'en améliorer le fonctionnement (par exemple, les pages le plus souvent consultées ou recherches des internautes dans le moteur). Si vous êtes abonné(e) à notre newsletter, ces cookies peuvent également être utilisés pour évaluer les performances de nos emailings, dans le but de vous envoyer des offres davantage personnalisées. Vous pouvez à tout moment vous désabonner via des liens présents en bas de nos emailings.
- Les cookies publicitaires : Il s'agit des cookies utilisés pour vous présenter des publicités ou vous adresser des informations adaptées à vos centres d'intérêt sur notre site ou en dehors de notre site lors de votre navigation sur Internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire. Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation de notre site. Cependant le fait de refuser les cookies publicitaires n'entraînera pas l'arrêt de la publicité sur notre site ou sur Internet. Cela aura seulement pour effet d'afficher une publicité qui ne tiendra pas compte de vos centres d'intérêt ou de vos préférences. Ces cookies sont principalement des cookies tiers. Ces cookies dépendent principalement des régies publicitaires. Nous ne pouvons pas les lister de manière exhaustive.
- Les cookies traceurs de réseaux sociaux générés par les " boutons de partage " : Notre site contient des liens de partage vers des réseaux sociaux qui vous permettent de partager des contenus de notre site avec d'autres personnes. Lorsque vous utilisez ces boutons de partage, un cookie tiers est installé. Si vous êtes connectés au réseau social lors de votre navigation sur notre site internet, les boutons de partage permettent de relier les contenus

consultés à votre compte utilisateur. Les boutons de partage via les réseaux sociaux font appel aux cookies afin de suivre la navigation de leurs internautes. Pour plus de précision, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité du ou des réseau(x) social(aux) que vous utilisez.

Accepter ou refuser les cookies, vos choix en matière de cookies

Vous pouvez à tout moment choisir de restreindre, bloquer, supprimer ou désactiver l'utilisation des cookies en modifiant la configuration de votre navigateur. Votre navigateur peut également être paramétré pour vous signaler les cookies qui sont déposés dans votre terminal et vous demander de les accepter ou non. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies au cas par cas ou bien les refuser systématiquement une fois pour toutes. Vous pouvez effectuer ces opérations à tout moment.

**Nous attirons votre attention sur le fait qu'en refusant certains cookies, vous pourrez avoir des difficultés à naviguer sur notre site internet et serait dans l'impossibilité de bénéficier de l'ensemble de nos services.**

Si votre navigateur est configuré de manière à refuser l'ensemble des cookies, vous ne pourrez pas effectuer d'achats ou profiter de fonctions essentielles de notre site, comme par exemple stocker des articles dans votre panier ou recevoir des recommandations personnalisées. Afin de gérer les cookies au plus près de vos attentes nous vous invitons à paramétrer votre navigateur en tenant compte de la finalité des cookies telle que mentionnée ci-avant.

Dernière actualisation : **septembre 2019**