

## Conditions générales de vente et d'utilisation

Mise à jour le 10 juillet 2019

Cette édition annule et remplace les versions antérieures

---

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « **Conditions Générales** ») régissent vos relations contractuelles avec Ulysse lors de toute utilisation de notre Site et s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des Services proposés par Ulysse aux consommateurs et clients non professionnels (le ou les « **Utilisateur(s)** et/ou « **Client(s)**, selon le cas ») sur son site Internet <https://ulyse.travel>.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Les présentes Conditions Générales, et l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le Site, sont rédigées en langue française, et sont à tout moment accessibles et consultables sur le Site par tout Utilisateur et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès permanent, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à « Ulysse - Données Personnelles - Service Client – 3, chemin du Moulin, 77610 Marles-en-Brie ».

En utilisant ce Site, vous déclarez avoir pris connaissance et accepter expressément, et sans réserve, les présentes Conditions Générales, en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne. La validation de la commande d'achat d'un billet d'avion sur le Site vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Le client déclare être majeur, disposer de la capacité juridique pour contracter et acquérir les Services proposés sur le Site.

Ces Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande.

Les modifications de ces Conditions Générales sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

### 1. Sommaire

<b>1.</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>4</b>
4.1.	4
4.2.	5
4.3.	6
4.4.	6
4.5.	7
<b>5.</b>	<b>8</b>
5.1.	8
5.2.	9
5.3.	9
5.4.	9
5.5.	9
5.6.	10
5.7.	10
5.8.	11
5.9.	11
5.10.	12
5.11.	12
5.12.	12
5.13.	12
5.14.	13
5.15.	13
5.16.	13
5.17.	14
5.18.	14
5.19.	14
5.20.	14
5.21.	14
<b>6.</b>	<b>15</b>
6.1.	15
6.2.	15
6.3.	15
6.4.	15
6.5.	16
<b>7.</b>	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>17</b>
<b>9.</b>	<b>17</b>
9.1.	17
9.2.	18

9.3.	18
9.4.	18
10.	19

## 2. Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

« Ulysse » désigne la société Ulysse SAS dans son ensemble.

« Conditions Générales » désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

« Client » désigne tout utilisateur du Site qui réserve et/ou achète un ou plusieurs billets.

« Service » désigne le service de comparaison de prix et d'achat de billet d'avion proposé par Ulysse sur le Site.

« Site » désigne le site <https://ulyse.travel>.

« Transporteur Aérien » désigne une compagnie aérienne.

« Utilisateur » désigne tout utilisateur du Site qui navigue et prend connaissance du Service.

## 3. Accès au site

Ulysse actualise le Site régulièrement, et peut modifier son contenu à tout moment. En cas de nécessité, Ulysse se réserve le droit, à sa seule discrétion, de suspendre l'accès au Site, ou de le fermer indéfiniment.

Vous déclarez que toutes les informations communiquées pour avoir accès au présent Site et l'utiliser sont vraies, complètes et exactes, et vous vous engagez à les mettre à jour.

Le présent Site est exclusivement réservé à un usage personnel. En conséquence, vous vous engagez à n'utiliser le Site qu'à des fins personnelles ou pour le compte des personnes pour lesquelles vous êtes habilité à agir. Vous vous engagez à ne pas revendre à des tiers un billet d'avion que vous auriez acheté sur notre Site.

Vous vous engagez à ne pas utiliser le présent Site à des fins illégales ou interdites. Ulysse se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser l'accès du Site à l'un de ses Utilisateurs, en cas de doutes sur un usage frauduleux.

## 4. Votre compte Utilisateur

Lors de la création de votre compte, le nom d'utilisateur correspond à votre adresse email. Vous vous engagez à communiquer à Ulysse une adresse email valide. En cas de changement d'adresse email, vous vous engagez à communiquer sans délai à Ulysse votre nouvelle adresse.

Lorsque vous choisissez, ou qu'il vous est fourni, un code d'identification d'utilisateur, un mot de passe ou toute autre information dans le cadre de nos procédures de sécurité, vous devez conserver ces informations confidentielles, et vous ne devez en aucun cas les divulguer à des tiers.

Vous devez changer régulièrement le mot de passe que vous avez déterminé. Le compte de l'Utilisateur comprend des données personnelles indiquées par l'Utilisateur, qui s'engage sur l'exactitude et la véracité de ces informations. Vous pouvez modifier vos données personnelles à tout moment directement sur le Site, en vous connectant à votre compte d'utilisateur.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'Ulysse vend exclusivement des billets d'avion électroniques. Tout billet d'avion acheté sur notre Site est envoyé par email sous la forme d'un billet électronique. Chaque Utilisateur s'engage donc à fournir une adresse électronique valable au moment de son utilisation du Site, et prend la responsabilité de vérifier les éventuels filtres appliqués à sa messagerie électronique (notamment quant aux courriers indésirables ou Spams), pour lui permettre de recevoir tout email qui lui serait adressé par Ulysse.

## 5. Achat de billets d'avion

Le Client s'engage à renseigner les informations exactes en ce qui concerne l'identité des passagers (nom/prénom tels qu'indiqués sur les documents d'identité utilisés pour le voyage) et certifie être en possession des documents conformes aux formalités d'entrées dans le pays de destination avant d'effectuer un achat.

### 5.1. Processus général

A travers le Site, l'Utilisateur a la possibilité de procéder à un achat de billet d'avion en utilisant notre service de comparaison de prix, après avoir indiqué les critères essentiels du ou des billets d'avion qu'il souhaite acheter. Ces critères comprennent l'origine, la destination, les dates de départ et de retour, le nombre de passagers, la catégorie (bébé, enfant, adulte), la classe de réservation, et le nombre total de bagages à enregistrer.

Ulysse propose alors les billets correspondant aux critères de l'Utilisateur. Les prix affichés des billets comprennent la commission facturée par Ulysse mais de nouveaux coûts peuvent intervenir en cas d'ajout de bagages, d'assurances ou autres services supplémentaires et la responsabilité d'Ulysse ne pourrait être engagée de ce chef.

L'Utilisateur peut alors sélectionner un vol et acheter immédiatement le billet d'avion, au prix disponible au moment de la consultation des résultats de la recherche.

L'Utilisateur doit alors indiquer les informations personnelles relatives à chaque passager correspondant aux billets sélectionnés. Ces informations serviront pour l'émission du ou des billets électroniques. Toute erreur sur le nom, le prénom ou autres informations essentielles relève donc de la seule responsabilité du Client. La responsabilité d'Ulysse ne pourrait être engagée du fait d'une telle erreur.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en raison de la variation du prix des billets d'avion, le prix indiqué au moment de l'affichage du résultat est disponible uniquement dans une période de temps déterminée. Ulysse vérifie le prix du billet que vous avez sélectionné au moment du paiement et vous informe en cas de modification. Le prix définitif est le prix accepté et validé au moment du paiement de votre achat.

Après avoir validé l'achat d'un ou plusieurs billets d'avion sur notre Site, le Client recevra un email de confirmation de réservation dans un premier temps. Dans un second temps, il recevra son ou ses billet(s) électronique(s) par email et pourra trouver le récapitulatif de sa réservation ainsi que sa facture dans son espace personnel.

## **5.2. Prix et paiement**

Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros. Ils sont entendus toutes taxes comprises et comprennent les frais de service correspondant à la réservation et à l'émission des billets. Le montant total dû par l'Utilisateur du Site est indiqué sur la page de l'achat du billet. Ce prix inclut les éventuels frais et/ou commission applicables.

Les prix d'Ulysse sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix ne pourra donc être prise en compte dès lors que l'achat du billet d'avion a été effectué.

Le prix est accepté lors de l'étape finale de validation de l'achat d'un ou plusieurs billet(s) d'avion, et toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat à distance entre le Client et Ulysse.

Le prix est exigible en totalité dès la confirmation de l'achat immédiat du billet d'avion. Dans le cas où le prix serait ajusté à la hausse par le Transporteur Aérien après la réservation mais avant l'émission des billets, le Client reconnaît et accepte expressément de payer ce prix ajusté afin qu'Ulysse puisse procéder à l'émission des billets. Ces ajustements tarifaires sont effectués par les Transporteurs Aériens, indépendamment d'Ulysse. À l'inverse, dans le cas où le prix serait ajusté à la baisse par le Transporteur Aérien après la réservation mais avant l'émission des billets, Ulysse s'engage à rembourser la différence au Client.

Le paiement s'effectue immédiatement, et uniquement au moyen des cartes bancaires indiquées sur notre Site (carte bleue, visa, Mastercard ou American Express). Les moyens de paiement autres que ceux mentionnés sur notre Site ne sont pas acceptés. Ulysse décline toute responsabilité dans tous les cas où des règlements (notamment par chèque ou en espèces) lui seraient envoyés par courrier postal.

Le paiement est réalisé par le Client sur l'interface de paiement sécurisé de Dalenys, prestataire spécialisé et accrédité pour les paiements à distance. Les autorisations de paiement effectuées sur l'interface de Dalenys par l'Utilisateur sont, pour la plupart, sécurisées par la procédure de vérification de l'Utilisateur (3D Secure).

Après la saisie des données de votre carte bancaire, le contrôle de cohérence, le passage de filtre anti-fraude et la demande d'autorisation auprès du Réseau Carte Bancaire ou auprès de l'émetteur (carte privative), Dalenys redirige l'Utilisateur vers le Site d'Ulysse avec le résultat du paiement.

Les données sont cryptées et envoyées au serveur Dalenys, au travers d'une session sécurisée. Ulysse n'a, à aucun moment, accès à votre numéro de carte bancaire et ne peut donc pas le stocker.

En cas de suspicion de fraude à la carte bancaire, Ulysse se réserve le droit d'annuler la transaction et de ne pas honorer la réservation.

### **5.3. Frais**

Les prix des billets d'avion affichés sur le Site comprennent une commission, qui correspondent à la rémunération d'Ulysse pour le service de recherche, de réservation, d'émission des billets d'avion et le service client. La commission est clairement indiquée dans le détail du prix pour chaque vol sur le Site et elle se situe entre 1% et 30% du prix total du billet en fonction de la typologie du billet, quel que soit le prix du billet.

Dans le cas où les conditions tarifaires du billet le permettent, toute demande de modification ou d'annulation entraîne des frais de service de 20 € par modification/annulation par réservation, en plus des pénalités éventuellement appliquées par la compagnie aérienne.

Toute demande de service additionnel payant (tels que bagage supplémentaire, repas, assistance spéciale ou animal) entraîne des frais de traitement de 10 € par service réservé, à l'exception de la sélection de siège qui entraîne des frais de traitement de 5 €.

### **5.4. Émission du billet électronique**

Notre obligation d'émettre le billet électronique est soumise au fait que le paiement ait bien été réalisé dans son intégralité.

Tous les billets d'avion vendus sur notre Site sont des billets électroniques. L'émission de billets électroniques est une forme dématérialisée du billet d'avion. Ulysse vous adressera un email de confirmation comportant votre numéro de réservation. Vous ne recevrez pas de billet imprimé sur papier.

Chaque compagnie aérienne applique ses propres règles en matière de billetterie électronique. Certaines compagnies aériennes peuvent vous demander votre numéro de réservation et/ou votre

email de confirmation comme justificatif de votre réservation. C'est pourquoi nous vous recommandons expressément d'imprimer votre email de confirmation.

Ulysse considère que les informations que vous communiquez sont exactes et ne saurait être tenu responsable d'un défaut de réception de votre billet électronique en raison d'une adresse email incorrecte ou de vos paramètres de courriers indésirables. Vous devez nous informer immédiatement en cas de changement d'adresse email ou de numéro de téléphone.

Vous devez également vérifier que le nom qui figure sur votre document d'identité correspond au nom figurant sur votre confirmation de réservation et sur votre billet. Ulysse ne saurait voir sa responsabilité engagée si l'Utilisateur a transmis des coordonnées et/ou informations erronées lors de son achat d'un billet d'avion.

De façon très exceptionnelle, en raison des restrictions de billetterie échappant totalement à son contrôle, Ulysse peut se trouver dans l'impossibilité de délivrer le billet électronique au Client et d'effectuer la réservation. Si cela devait se produire, nous tenterons de vous informer dans les 48 heures suivant la confirmation, et de procéder au remboursement complet de votre achat, ou de trouver une solution de remplacement. Si vous choisissez une solution de remplacement plus chère que votre réservation initiale, le paiement de la différence restera à votre charge.

#### **5.5. Rétractation, modification, annulation, remboursement**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de consommation, le droit de rétractation de l'article L. 221-18 du même Code n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services de transport, qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Vous ne bénéficiez en conséquence d'aucun délai de rétractation pour tout achat de billet d'avion passé sur notre Site.

Ulysse effectue l'achat du billet d'avion auprès d'un Transporteur Aérien pour votre compte et votre contrat de transport sera soumis aux conditions générales du Transporteur Aérien concerné.

En conséquence, les conditions d'échange, de modification, d'annulation et de remboursement des billets d'avion achetés sur notre Site, dépendent des règles tarifaires spécifiques applicables par le Transporteur Aérien. Il est possible que vous ne puissiez pas annuler ou modifier le ou les billets d'avion que vous aurez acheté sur notre Site.

Lorsqu'un billet comporte plusieurs vols impliquant des règles de tarification applicables différentes, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront. Vous devez prendre connaissance de toutes les règles tarifaires se rapportant à votre réservation.

Dans le cas d'un vol aller-retour, le fait de ne pas se présenter au vol aller peut entraîner l'annulation pure et simple de la totalité de la réservation par le Transporteur Aérien et, de ce fait, le non-remboursement de votre billet.

Dans le cas où les conditions tarifaires de votre billet le permettent, toute demande de modification ou d'annulation entraîne des frais de traitement de 20€ par modification/annulation par passager, en plus des pénalités éventuellement appliquées par la compagnie aérienne.

Nous vous recommandons de prendre connaissance des conditions générales du Transporteur Aérien directement sur le site internet de celui-ci. Assurez-vous aussi de bien lire les conditions tarifaires spécifiques du Transporteur Aérien, notamment concernant les frais de modification et d'annulation.

Le règlement (CE) n°261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important de vol, prévoit certains droits au profit des passagers aériens quand un vol est retardé, annulé ou quand le passager est confronté à un refus d'embarquement, ou encore en cas de déclassement ou de surclassement.

Selon le cas de, le règlement (CE) n°261/2004 accorde au passager aérien, une indemnisation, un remboursement, un réacheminement, ou une prise en charge. Le règlement (CE) n°261/2004 s'applique aux passagers d'un vol en partance d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union européenne, aux passagers d'un vol en partance d'un aéroport situé en dehors du territoire de l'Union européenne et à destination d'un aéroport de l'Union européenne à condition que le vol soit assuré par un Transporteur Aérien communautaire.

## **6. Conditions de transport aérien**

### **6.1. Conditions de voyage**

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires de chaque Transporteur Aérien, disponibles sur leurs sites Internet respectifs. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions sur des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation. Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du Transporteur Aérien et notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. Ulysse ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

En particulier, le Client reconnaît et accepte que :

- Ulysse n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du Transporteur Aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ ;
- Ulysse n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies par le Transporteur Aérien offrant la prestation de transport aérien, ces informations données par le Transporteur Aérien étant indicatives et susceptibles de modification.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le Transporteur Aérien et/ou Ulysse se réservent le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute



prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le Transporteur Aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Certains Transporteurs Aériens ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. La majorité des Transporteurs Aériens se réserve le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées, dans la mesure de ce que permet la réglementation européenne. Ulysse, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou annulations.

## **6.2. Correspondance**

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le Client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, sauf stipulation expresse sur le Site. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

## **6.3. Aéroport**

En cas de changement d'aéroport nécessaire entre deux vols ou lors d'une escale, les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du Client, Ulysse n'étant pas responsable de ces frais. Par exemple à Paris, lors d'une escale, le Client peut être amené à atterrir à Orly et devoir se rendre à Roissy Charles de Gaulle pour prendre son nouveau vol. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

## **6.4. Femmes Enceintes**

Les Transporteurs Aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'ils estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit respecter l'ensemble des conditions du Transporteur Aérien fournissant des prestations de transport aérien concernant le transport de femme enceinte.

## **6.5. Bébés**

Le Client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du Transporteur Aérien concernant le transport de bébés (moins de 2 ans) et d'enfants (moins de 14 ans). Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans

pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les Transporteurs Aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant (moins de 14 ans). Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du Transporteur Aérien. Par précaution, il est conseillé au Client de s'assurer que les enfants (y compris les bébés) possèdent des papiers d'identité à leur nom et le Client et/ou passager doit veiller à se munir des pièces d'identité du bébé ou de l'enfant au jour de l'embarquement. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, Ulysse invite le Client à se renseigner, soit auprès du service client d'Ulysse soit auprès du Transporteur Aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un Transporteur Aérien à un autre et par précaution il est impératif de vérifier avant toute réservation, la responsabilité d'Ulysse ne saurait être recherchée de ce chef.

## **6.6. Tarifs spéciaux**

De nombreux Transporteurs Aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du Transporteur Aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le Client a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les Transporteurs Aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de varier selon le tarif adulte appliqué par le Transporteur Aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

## **6.7. Bagages**

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale dictée par International Air Transport Association (ci-après « **IATA** ») sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Pour une meilleure information préalable, Ulysse invite le Client à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. En cas de refus d'embarquement du bagage par le Transporteur Aérien, Ulysse ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

Bagage à main ou bagage cabine : chaque Transporteur Aérien applique sa propre politique. De manière générale, le Transporteur Aérien admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115 cm et le poids 5 Kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : chaque Transporteur Aérien applique sa propre politique. De manière générale, le Transporteur Aérien autorise une franchise de 15 Kg de bagage par passager sur les vols affrétés (ou

charters) et sur les vols à bas prix (low-cost), et une franchise de 20 Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès du Transporteur Aérien, directement à l'aéroport. Lors de la réservation, Ulysse informe le Client de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages. Il incombe au Client de transmettre une correcte information à Ulysse.

En cas de perte, d'avaries, de vol d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser au Transporteur Aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la Convention internationale de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien.

Ulysse ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet. Il appartient au passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Le Client doit prendre connaissance des conditions du Transporteur Aérien.

Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par le même Transporteur Aérien.

## **6.8. Vol direct & Escale**

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les Transporteurs Aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil, sans qu'Ulysse en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées pour des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée.

## **6.9. Durée du vol**

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des

horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. et sont des indications des heures réellement passées en vol (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées qu'à titre purement indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

#### **6.10. Règlement applicable au transport aérien - Refus d'embarquement, annulation et retard**

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect de la réglementation de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention internationale de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, Ulysse ne pourra être tenue pour responsable ni défaillant pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure habituellement reconnus par la jurisprudence française (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers ou du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

En tout état de cause, la garantie de la Société est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

#### **6.11. Surbooking – Surréservation**

En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers et optimisant le taux de remplissage, le Transporteur Aérien est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait un tel désagrément. Ulysse ne peut être tenue pour responsable en cas de surréservation. Ulysse ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le Client se voyait refuser l'embarquement.

#### **6.12. Dupe - Double réservation**

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols de la même compagnie aérienne pour un même parcours aérien, le jour même, certains Transporteurs Aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle d'Ulysse et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce chef.

#### **6.13. Prestations sur place**

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), l'achat de prestations terrestres est obligatoire. Ulysse ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

#### **6.14. Transport des animaux**

Chaque Transporteur Aérien applique sa propre politique en matière de transport des animaux. Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du Transporteur Aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir du Transporteur Aérien au jour de l'enregistrement. Pour connaître le coût de cette prestation, le Client doit s'informer directement auprès du Transporteur Aérien. Le Client doit mentionner dans la rubrique « Remarques ou demandes particulières » lors de la commande en ligne le type, la race, le poids de l'animal concerné et les dimensions du bagage envisagé permettant le transport. Il incombe au Client de renseigner ladite rubrique.

#### **6.15. Identité du transporteur & Liste noire**

Conformément aux articles R. 211-15 et suivants du Code du tourisme français, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Ulysse informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de Transporteur Aérien, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Ulysse, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/airban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/airban/list_fr.htm).

#### **6.16. Perte ou vol de billet**

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le Client doit formuler une demande auprès d'Ulysse pour renvoyer, par courrier électronique, le billet d'avion. En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du Transporteur Aérien. Le Client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie aérienne émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet demeureront à la charge du Client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du Transporteur Aérien, pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Selon les usages professionnels propres aux compagnies aériennes, le délai de réponse est d'une année.

#### **6.17. Confirmation du vol retour**

Quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès du Transporteur Aérien le vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du Transporteur Aérien fournissant la prestation de transport aérien.

#### **6.18. Modification de retour sur place**

Pour toute modification du vol retour sur place, le Client doit impérativement contacter Ulysse et le Transporteur Aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du Client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le Client est tenu d'informer par tout moyen écrit Ulysse de toute modification effectuée directement auprès du Transporteur Aérien. Ulysse ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

#### **6.19. Pré et post acheminement**

Si le Client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, Ulysse voit sa responsabilité totalement écartée. Ulysse conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

#### **6.20. Spécificités de certains Transporteurs Aériens**

Il est communément admis que certaines compagnies aériennes offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces compagnies utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certaines compagnies aériennes ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

#### **6.21. Dispositions diverses**

Le Transporteur Aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

## **7. Conditions spécifiques pour les compagnies aériennes “low-cost”**

### **7.1. Mandat et Adhésion aux conditions de vente**

Le Client reconnaît donner mandat à Ulysse pour agir en son nom et pour son compte afin de procéder à la réservation du vol auprès de la compagnie dite « low-cost ». Le contrat de transport est directement conclu entre le Client et la compagnie dite « low-cost ». Les présentes conditions de vente s’appliquent pour l’intermédiation d’Ulysse et les conditions de vente de la compagnie dite « low-cost » s’appliquent pour l’exécution du contrat de transport.

### **7.2. Réservation**

Le Client veille à l’exactitude des informations transmises lors du processus de réservation. Une fois la réservation terminée et confirmée, le Client reçoit le billet électronique indispensable pour effectuer le voyage réservé, le plan de vol et la confirmation des horaires.

En raison de leur politique tarifaire, les compagnies dites « low-cost » facturent des frais supplémentaires liés à l’utilisation d’une carte bancaire, à l’enregistrement des bagages, etc. Ces frais seront inclus dans le prix du billet affiché sur le Site et ne seront pas remboursables. Il se peut que le paiement se fasse en une devise autre que l’euro. Ainsi, le montant figurant sur le relevé bancaire du Client sera différent que celui facturé (en raison de la devise exprimée et du taux de change). Cet éventuel différentiel ne pourra faire l’objet d’un remboursement. Par ailleurs, il se peut que le Client soit facturé par sa banque au titre des frais de transaction pour un débit en devise autre que l’euro. Ces frais resteront à la charge du Client.

### **7.3. Sécurité dans les opérations de paiement**

Tout comme le préconise Ulysse, certaines compagnies aériennes Low-Cost mettent en place un paiement sécurisé et authentifié « 3D Secure ». A cet effet, le Client devra renseigner sur deux interfaces distinctes les codes afférents afin de valider les transactions, l’une concernant les débits d’Ulysse et celle concernant la compagnie aérienne « low-cost ».

### **7.4. Annulation - Modification - Demande particulière - Non présentation**

Les conditions d’annulation et de modification sont celles de la compagnie aérienne « low-cost ». Pour tout changement ou annulation, le Client doit impérativement contacter directement la compagnie aérienne « low-cost » en mentionnant le numéro de dossier communiqué sur l’email de confirmation. Ulysse ne peut réaliser aucun changement ou remboursement. En cas d’annulation ou de changement d’horaire du fait de la compagnie « low-cost », celle-ci sera l’unique responsable et les

frais d'annulation s'élèvent généralement à 100% du montant du dossier. Pour toute demande particulière (âge limite pour les enfants non accompagnés, dimensions et poids des bagages, transport d'animal de compagnie, etc.), le Client doit contacter directement la compagnie ou bien se reporter à ses conditions de vente. Le Client est tenu d'informer par tout moyen écrit Ulysse de toute modification effectuée directement auprès de la compagnie aérienne « low-cost ». Ulysse ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

#### **7.5. Données personnelles**

Conformément à la réglementation relative aux données personnelles, le Client consent de manière expresse et éclairée au transfert de ses données collectées auprès de la compagnie aérienne « low-cost » afin de parfaire la transaction. Cette autorisation de transfert intervient avant toute validation définitive de la réservation.

### **8. Données personnelles et cookies**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ulysse recense l'ensemble des collectes et transmet le tout à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement de votre achat et de la constitution de fichiers clientèle et de leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Vous êtes informés et vous acceptez le fait que votre utilisation du Site, et le traitement de vos achats font l'objet d'un traitement nominatif informatisé.

Ulysse traite vos informations personnelles conformément à sa politique de confidentialité. En utilisant le Site, vous consentez à un tel traitement et vous garantes que toutes les données que vous nous fournissez sont exactes.

Ulysse collecte des données à caractère personnel dans le cadre de la consultation du site [ulysse.travel](http://ulysse.travel) et de l'achat d'un billet, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le traitement de ces données permet à Ulysse de traiter et d'exécuter les contrats passés sur le site [ulysse.travel](http://ulysse.travel). Elles permettent également de mieux connaître les Utilisateurs afin d'assurer une meilleure relation commerciale avec eux.

Vous disposez, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, d'opposition, de modification, de rectification, de portabilité, de limitation et de



suppression sur les données et informations vous concernant, que vous pouvez exercer dans les conditions édictées par la loi, par courrier adressé à l'adresse suivante « Ulysse - Données Personnelles - Service Client – 3, chemin du Moulin, 77610 Marles-en-Brie ».

Conformément à l'article 69 de la loi du 6 janvier 1978, Ulysse peut transférer vos données à caractère personnel vers un Etat ne répondant pas aux conditions prévues à l'article 68 si vous avez consenti expressément à leur transfert ou si ce transfert est nécessaire pour l'exécution du contrat.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, vos données à caractère personnel peuvent être conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Elles peuvent notamment être conservées à compter de l'achat pendant une durée de trois ans.

## **9. Propriété intellectuelle**

Ulysse est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site dont il détient les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne confère à l'Utilisateur aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, qui restent la propriété d'Ulysse.

Les éléments reproduits sur le Site (notamment les marques, les logos, les textes, les photographies, les images, les fichiers audio et vidéo, les logiciels utilisés par le Site) qui sont la propriété exclusive d'Ulysse, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Les noms et logos des autres produits, services et sociétés mentionnés dans le Site peuvent être des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

Il est strictement interdit et susceptible de constituer le délit de contrefaçon de modifier, reproduire, représenter, dupliquer, copier, transmettre, publier, adapter, de manière totale ou partielle, sur quelque support que ce soit, distribuer, vendre, exploiter à des fins commerciales ou non commerciales tout élément accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, sous réserve de la possibilité de faire des copies de vos recherches et achats à des fins personnelles.

Toute reproduction et toute diffusion des éléments du Site, sans autorisation préalable écrite d'Ulysse, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

## **10. Divers**

### **10.1. Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation et compte-tenu de la nature des Services fournis, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de l'achat de prestations touristiques telles que proposées sur le Site d'Ulysse ainsi qu'il est dit à l'article 5.5 des présentes Conditions Générales. En conséquence, les billets réservés sur Ulysse ne bénéficient pas du droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues dans les présentes Conditions Générales et/ou dans les conditions spécifiques du Transporteur Aérien concerné.

## **10.2. Réclamation**

Pour toute question ou réclamation relative à la vente de prestation touristique, il convient de saisir le service client au travers du chat en ligne. Après saisine du service client d'Ulysse, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## **10.3. Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Transporteur Aérien ou d'Ulysse dont le Client rapporterait la preuve, les données enregistrées et conservées dans le système d'information d'Ulysse et/ou du Transporteur Aérien ont force probante quant aux réservations passées par le Client et constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec 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.

## **10.4. Invalidité partielle - Intégrité - Modification des présentes Conditions Générales**

Si l'une quelconque des clauses des présentes serait ou deviendrait illicite ou inopposable, il est expressément convenu que les autres stipulations des présentes demeureront licites et opposables aux parties (Client, Utilisateur et Ulysse) indépendamment de la ou desdites clauses illicites ou inopposables.

Si l'une des quelconques dispositions des présentes conditions est déclarée nulle ou sans objet au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

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 antérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

## **10.5. Imprévision**

Les présentes Conditions Générales excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour tous les Services fournis par Ulysse au Client. Le Prestataire et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

## **10.6. Exécution forcée**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, il est expressément convenu qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des parties à ses obligations, la partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

## **10.7. Force majeure**

Les parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 60 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 60 jours, les présentes seront purement et simplement résolues.

## **11. Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

## **12. Litige**

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des présentes Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre les parties de manière amiable, seront soumis à compétence des Tribunaux du lieu du siège social d'Ulysse ou du lieu de domiciliation du Client.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L. 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le client, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou son sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).