

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME « MDESTINATIONS » POUR L'ACHAT DE SERVICES ET FORFAITS TOURISTIQUES DÉFINITIONS

Site : <https://www.mdestinations.com/home>

Utilisateur : Agence de voyage enregistrée sur le Site.

Identifiants d'authentification : Adresse e-mail et mot de passe utilisés par l'Utilisateur pour accéder au Site.

Fournisseur : Sociétés contractualisées avec MANGIA'S fournissant les produits achetable en ligne.

Consommateur / Voyageur : Toute personne souhaitant conclure un contrat avec l'Agence, concluant un contrat ou autorisée à voyager suite à l'achat d'un ou plusieurs services touristiques.

Service client : Service d'assistance gratuit disponible aux jours et heures ouvrables pour les Utilisateurs du Site.

Idées de voyage : Propositions purement indicatives disponibles sur le Site, relatives à des services individuels personnalisables, modifiables et combinables par l'Utilisateur lorsque disponible.

Panier : Services ou forfaits touristiques sélectionnés par l'Utilisateur après une ou plusieurs recherches sur le Site.

Résumé (page) : Page récapitulative des services ajoutés au panier par l'Utilisateur, incluant le prix total, les modalités (acompte et solde ou solde) et les conditions de paiement.

Circonstances inévitables et extraordinaires : Situation imprévisible et hors du contrôle de la partie invoquant cette situation, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables.

Réservation : Commande effectuée via le Site.

PRÉAMBULE

MANGIA'S met à disposition des agences affiliées (Utilisateurs) une plateforme digitale nommée MDESTINATIONS – domaine internet <https://www.mdestinations.com/home> – qui agit comme intermédiaire pour la vente de services entre les agences de voyage (« Utilisateur(s) ») et les sociétés chargées de fournir des services d'hébergement, transport aérien, terrestre et maritime, location de voitures, assurances et expériences (« Fournisseur(s) »).

La plateforme permet aux Agences, selon les termes et conditions d'utilisation décrits ci-dessous pour chaque domaine spécifique, et pour la durée de leur affiliation au réseau, d'accéder aux services touristiques organisés et distribués par MANGIA'S, avec la possibilité

d'effectuer notamment des réservations et/ou demandes de services individuels ou combinés librement par les Agences.

OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Pour utiliser les services, effectuer un achat ou sauvegarder des idées de voyage personnalisées, l'Utilisateur doit être enregistré.

L'Utilisateur doit garder ses identifiants confidentiels et éviter toute divulgation à des tiers afin de prévenir tout accès non autorisé.

L'Utilisateur est responsable de tous dommages ou conséquences économiques résultant de l'utilisation du Site avec son mot de passe ou de l'utilisation de celui-ci par des tiers.

L'accès implique l'acceptation complète des termes et conditions régissant l'utilisation de la plateforme, en particulier celles indiquées ici.

L'Utilisateur reconnaît que la réservation et l'achat de produits et services touristiques via le Site sont soumis aux conditions générales de vente.

L'Utilisateur garantit l'authenticité, l'exactitude et l'actualisation des informations fournies, tant pour lui-même que pour tous les bénéficiaires des services réservés, dont il est le représentant.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier et de modifier les informations saisies avant de finaliser la réservation. Les noms et prénoms des participants doivent correspondre exactement à ceux figurant sur les documents d'identité requis pour le voyage.

MANGIA'S ne peut être tenue responsable des informations incorrectes ou fausses fournies par l'Utilisateur lors de l'inscription et/ou de la commande, y compris celles nécessaires à la finalisation de la réservation en ligne.

MANGIA'S se réserve le droit de refuser des réservations à tout moment si une utilisation frauduleuse du Site par l'Utilisateur ou des tiers est constatée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT

Les présentes conditions générales régissent l'accès et l'utilisation du Site par l'Utilisateur ainsi que la vente des services touristiques proposés via le Site. Ces services incluent, à titre d'exemple, les vols, séjours, circuits, activités, locations et transferts.

L'adhésion aux Conditions Générales constitue un accord contraignant entre MANGIA'S et/ou les Fournisseurs et l'Utilisateur qui utilise la plateforme pour réserver et acheter des services touristiques.

L'Utilisateur est également soumis aux conditions spécifiques applicables à chaque service, incluant des détails relatifs à la destination, date de départ, durée du voyage, prix, réglementation tarifaire et taxes locales. Certains frais supplémentaires peuvent ne pas être calculables à l'avance mais l'Utilisateur peut être tenu de les payer sur place, car non prépayables via le Site.

L'utilisation du Site et l'achat des services nécessitent l'acceptation explicite et intégrale des Conditions Générales et des éventuelles conditions spécifiques relatives aux services individuels.

Cette acceptation s'effectue en cochant la case appropriée ou en cliquant sur le lien hypertexte mis à jour disponible avant de lancer une recherche. Sans cette confirmation, la réservation ou l'achat des services ne pourra être complété.

Les Conditions Générales prévoient des règles différentes selon que l'Utilisateur achète des services individuels séparément ou dans le cadre d'un forfait touristique.

De plus, les conditions peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis. Toutefois, les modifications ne s'appliqueront pas aux commandes déjà effectuées par l'Utilisateur. Il est donc essentiel que l'Utilisateur consulte le texte à jour des Conditions Générales avant de finaliser une réservation via le lien disponible sur le Site.

Il est recommandé de vérifier les termes et conditions spécifiques à chaque service ou produit, qui peuvent s'appliquer aux réservations, achats de biens ou services et autres sections du site, selon le Fournisseur, et que l'Utilisateur, en tant que consommateur, accepte.

ENREGISTREMENT ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS

L'accès à la plateforme est réservé exclusivement aux agences de voyage, après enregistrement.

Lors de l'enregistrement, l'Utilisateur devra fournir une adresse e-mail et créer un mot de passe secret.

Une fois l'inscription terminée, un e-mail de confirmation sera envoyé avec le code utilisateur correspondant à l'adresse e-mail fournie.

Les identifiants d'authentification permettent l'accès aux fonctionnalités du Site et l'Utilisateur garantit que les données fournies sont véridiques, complètes et à jour.

Il appartient à l'Utilisateur de les mettre à jour rapidement et de signaler toute utilisation non autorisée de son mot de passe à MANGIA'S.

Les agences peuvent créer plusieurs profils utilisateurs.

Les données collectées seront traitées conformément au Règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles. L'information complète est disponible lors du processus d'enregistrement.

MANGIA'S se réserve le droit de :

Suspendre le contrat avec l'Utilisateur en cas d'utilisation abusive du Site.

Refuser ou supprimer des enregistrements existants sans obligation de communiquer les raisons. Ne pas être responsable des dommages résultant du dysfonctionnement du Site ou du matériel électronique de l'Utilisateur.

Suspendre ou interrompre le Site, temporairement ou définitivement.

Ne pas être responsable des liens hypertextes vers des sites tiers insérés à titre informatif.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

MANGIA'S est propriétaire de la plateforme et détient les droits exclusifs d'utilisation, ainsi que les marques, logos, images, textes, vidéos, descriptions de produits et autres contenus publiés sur le Site.

Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

Tous les marques, logos, images, textes, vidéos, descriptions de produits et autres contenus publiés par des Fournisseurs tiers sur la plateforme (« Contenus des Fournisseurs ») restent la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs. Le Fournisseur garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour publier ces contenus et autorise la plateforme à les utiliser à des fins de vente, promotion et affichage des produits et services proposés.

L'utilisation des Contenus des Fournisseurs est limitée à la plateforme et à ses activités de communication, marketing et vente.

Il est interdit de reproduire, modifier, distribuer ou utiliser sans autorisation les Contenus des Fournisseurs sans le consentement exprès du titulaire.

Les Fournisseurs sont pleinement responsables de l'exactitude, légalité et conformité des contenus publiés, dégageant MANGIA'S de toute réclamation ou responsabilité liée à une utilisation abusive ou à la violation des droits de tiers.

MANGIA'S se réserve le droit de supprimer tout contenu portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou jugé trompeur ou non conforme aux exigences légales et contractuelles.

L'Utilisateur s'engage à ne pas copier, modifier, reproduire ou distribuer les informations, contenus, logiciels, graphiques et images du Site.

Les images sont uniquement disponibles pour consultation et ne peuvent être téléchargées ou sauvegardées.

Il est également interdit de violer les mesures de sécurité du Site, de tenter d'accéder aux services de manière non autorisée ou d'utiliser de fausses identifiants pour y accéder.

L'accès au Site ne confère aucun droit ni licence sur les contenus protégés par droits d'auteur, marques ou autres droits de propriété intellectuelle.

DURÉE ET NATURE DE L'OFFRE

Les offres de services touristiques sont valables et achetables tant qu'elles sont affichées sur le Site et peuvent varier en temps réel en termes de disponibilité, prix et conditions tarifaires.

Pour confirmer la sélection dans le panier, lors de la saisie des noms, le système effectue une vérification supplémentaire de tous les services sélectionnés et informe l'Utilisateur de toute variation de disponibilité et/ou de prix avant que l'achat puisse être finalisé.

PRIX, TAXES ET DEVISE

Le prix indiqué sur le Site correspond à celui du service touristique individuel.

Les conditions économiques et les modalités de paiement applicables à la vente des services sont publiées dans chaque offre et expressément indiquées dans la « confirmation de réservation ».

Le prix varie selon la période, le nombre de participants et les services sélectionnés.

Le prix, la disponibilité et la règle tarifaire applicable peuvent changer même pendant le processus d'achat si les fournisseurs ou transporteurs modifient leurs tarifs entre la demande de réservation et le paiement effectif.

Les descriptions sur le Site précisent les prestations incluses dans le prix et les conditions particulières applicables.

Les polices d'assurance incluses ou optionnelles sont soumises aux conditions de l'assureur correspondant.

Tous les prix sont exprimés en euros, sauf indication contraire.

Les prix, taxes et contributions sont soumis à disponibilité et validité.

PROCÉDURE POUR LA CONCLUSION DES SERVICES ET ACCEPTATION DE LA RÉSERVATION

Pour finaliser l'achat d'un ou plusieurs services touristiques, l'Utilisateur doit suivre la procédure suivante :

Recherche : Lancer une ou plusieurs recherches, à partir d'une idée de voyage ou en utilisant les moteurs de recherche disponibles, en remplissant tous les champs requis. L'Utilisateur peut sauvegarder ses recherches sous forme « d'idées de voyage », sachant qu'aucun service inclus dans l'idée de voyage sauvegardée n'est optionnel.

Sélection et réservation : Choisir parmi les résultats disponibles, incluant le prix, et, après enregistrement, compléter la réservation en saisissant les noms des participants et toutes données obligatoires demandées.

Vérification du prix : Avant de confirmer et de procéder au paiement, prendre connaissance de toute variation de prix signalée lors de la saisie des noms. L'Utilisateur peut rappeler les idées de voyage sauvegardées pour vérifier la disponibilité, les coûts et les règles tarifaires applicables, modifier et recalculer l'idée de voyage avant d'acheter après avoir vérifié la disponibilité des services.

Acceptation des conditions : Confirmer la lecture et l'acceptation des termes et conditions générales de contrat en cochant la case correspondante. L'acceptation équivaut à une réservation définitive et irrévocable, sans préjudice des droits d'annulation et de modification prévus.

Paiement : Si requis, effectuer le paiement en cliquant sur le bouton « payer » ou équivalent, versant l'acompte non remboursable ou le solde.

Paiement du solde : Effectuer le paiement du solde dans les délais indiqués sur la page récapitulative.

Correction des erreurs : Toute erreur constatée après confirmation de la commande et les frais liés à la correction seront à la charge exclusive de l'Utilisateur. L'Utilisateur doit informer rapidement MANGIA'S de toute modification de données.

La réservation effectuée de manière autonome sur le Site sera considérée comme acceptée et confirmée uniquement si l'Utilisateur reçoit une confirmation par e-mail ou en ligne avec le numéro de dossier correspondant de MDESTINATIONS.

Il est essentiel que l'Utilisateur vérifie avoir reçu la confirmation pour tous les services réservés. En cas d'anomalie, y compris une confirmation partielle des services sélectionnés, l'Utilisateur doit contacter le service client.

Certains Fournisseurs peuvent exiger lors de la réservation l'adresse e-mail, le numéro de téléphone du consommateur/voyageur ou d'autres données supplémentaires. Les Fournisseurs se réservent le droit de communiquer directement les informations strictement nécessaires au service réservé.

PAIEMENT ET FACTURATION

Le paiement des achats peut être effectué par l'Utilisateur uniquement sur le site via :

Le portail Stripe (comme indiqué dans les FAQ)

Carte de crédit ou carte prépayée appartenant aux circuits indiqués sur la page de paiement à la fin du processus de réservation.

Pour procéder au paiement, l'Utilisateur doit saisir les données de sa carte, qui seront traitées conformément au Règlement (UE) n° 2016/679. Les données sont directement gérées par l'établissement bancaire en tant que Responsable autonome du traitement.

Après l'achat, un e-mail de confirmation de réservation sera envoyé à l'adresse e-mail fournie.

Pour les services à tarif non remboursable, le paiement intégral est immédiatement dû.

Pour les services à tarif remboursable, le solde est dû selon le délai indiqué sur la page récapitulative.

Si le résumé inclut à la fois des services non remboursables et remboursables, le montant de l'acompte non remboursable sera facturé en même temps que la réservation.

Le montant et le délai de paiement du solde sont toujours précisés lors de la réservation.

L'Utilisateur est seul responsable du mode de paiement choisi, qui doit être l'un des moyens proposés par le Site.

Si une erreur est constatée dans le mode de paiement après finalisation de la commande, MANGIA'S ne pourra être tenue responsable et ne sera pas obligée de rembourser partiellement ou totalement le montant payé.

L'Utilisateur garantit être pleinement autorisé à utiliser la carte de crédit ou autre méthode de paiement et que les fonds sont suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires à la transaction.

La facture est émise et envoyée électroniquement à l'Utilisateur avant le 15 du mois suivant le paiement.

RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS

MANGIA'S sélectionne les Fournisseurs avec soin et attention, garantissant des standards élevés de qualité des services proposés.

MANGIA'S ne pourra être tenue responsable des prestations manquantes ou incorrectes imputables à :

Erreurs ou actions de l'Utilisateur

Force majeure ou cas fortuit

Tiers non liés à la fourniture des services contractuels

La responsabilité de MANGIA'S se limite exclusivement aux services fournis directement par elle.

Pour les services intermédiaires proposés par MANGIA'S, la responsabilité de leur bonne exécution incombe exclusivement aux Fournisseurs.

MANGIA'S s'engage à présenter une représentation réaliste des services proposés via des photos et illustrations fournies par les Fournisseurs, bien que celles-ci soient à titre purement indicatif et peuvent ne pas refléter précisément l'état des structures et services au moment de la réservation.

MANGIA'S respecte les services d'intermédiation offerts via le Site sans assumer de responsabilité directe pour le non-respect des obligations des Fournisseurs, ni pour tout dommage matériel, personnel ou moral subi par le passager (perte, dommage ou vol), ni pour les accidents, maladies ou décès.

Dans ces cas, l'Utilisateur peut adresser une réclamation directement au Fournisseur concerné.

Bien que MANGIA'S mette en œuvre un haut niveau de professionnalisme dans la gestion des contenus, elle ne peut garantir l'exactitude complète de toutes les informations.

Le Site n'a pas pour fonction de recommander ou approuver les produits, services, structures ou moyens de transport proposés par les Fournisseurs.

Les termes et conditions régissant la réservation concernent exclusivement la relation entre l'Utilisateur et le Fournisseur. Ce dernier est seul responsable de la qualité et de la conformité de l'expérience de voyage.

MODIFICATIONS ET ANNULATIONS PAR L'UTILISATEUR

Les Fournisseurs opérant sur la plateforme définissent librement leurs politiques de remboursement et d'annulation, clairement indiquées dans les conditions de vente de chaque service.

L'Utilisateur doit vérifier ces conditions avant d'effectuer une réservation.

L'Utilisateur peut demander des modifications pour des services individuels précédemment confirmés par MANGIA'S en ouvrant un ticket ou en contactant le support.

En cas de demande d'annulation, les conditions de remboursement dépendent des politiques spécifiques du Fournisseur.

Les demandes de modification pour des services déjà confirmés ne lient pas MANGIA'S si elles ne peuvent être satisfaites et peuvent entraîner des frais supplémentaires.

Si le service a un tarif non remboursable, l'Utilisateur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les annulations effectuées dans le délai indiqué par le Fournisseur, un remboursement total ou partiel peut être prévu, éventuellement soumis à des frais administratifs.

PAR LE FOURNISSEUR

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier ou d'annuler le service pour force majeure, événements imprévus ou besoins opérationnels.

En cas d'annulation par le Fournisseur, l'Utilisateur aura droit à un remboursement total, sauf si le Fournisseur propose des alternatives (ex. changement de date, service équivalent).

Le Site n'est pas responsable des annulations ou modifications effectuées par les Fournisseurs, mais facilite la communication entre les parties.

Les remboursements sont traités selon les délais fixés par les Fournisseurs, utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur.

D'éventuels frais de gestion et commissions bancaires peuvent être déduits du remboursement.

Le Site n'intervient pas directement dans le processus de remboursement, agissant uniquement comme intermédiaire entre Utilisateurs et Fournisseurs.

POLITIQUES DE REMBOURSEMENT

Les politiques de remboursement pour les services non fournis en raison de force majeure, cas fortuit, action ou omission de tiers ou de l'Utilisateur, non imputables à MANGIA'S, avant ou pendant le voyage, seront définies par chaque opérateur.

MANGIA'S n'est pas solidairement responsable des montants demandés à titre de remboursement.

Le pourcentage de remboursement dépendra des conditions spécifiques du service acheté, du tarif applicable et du Fournisseur.

MANGIA'S n'assume aucune responsabilité envers l'Utilisateur pour des événements tels que accidents, grèves, tremblements de terre, phénomènes climatiques ou naturels, conditions de sécurité, facteurs politiques, refus de visas ou d'entrées, problèmes juridiques ou de santé du voyageur, ou tout autre cas de force majeure ou cas fortuit survenant avant ou pendant le voyage.

En cas de force majeure ou cas fortuit, les Fournisseurs peuvent modifier, remplacer ou annuler les itinéraires, dates, vols, hôtels, services optionnels, acceptés par le voyageur lors de l'achat des services.

Il est recommandé de vérifier les besoins en visa et les exigences sanitaires avant le voyage. La responsabilité de s'informer et de respecter ces exigences incombe entièrement au voyageur. En cas de refus d'entrée pour non-respect des exigences aux points de correspondance, de connexion ou de destination, le remboursement des montants payés sera soumis à l'autorisation du Fournisseur ou opérateur du service.

Les modalités de paiement et échéances sont communiquées dans les conditions spécifiques de chaque plan.

MANGIA'S ne sera en aucun cas responsable de la perte, détérioration ou disparition des éléments liés au voyage, qui relèvent de la responsabilité exclusive du voyageur.

Les annulations et remboursements sont soumis aux politiques des Fournisseurs d'hôtels et compagnies aériennes. Certaines tarifications peuvent être non remboursables.

L'Utilisateur doit vérifier les conditions spécifiques de sa réservation avant de la finaliser.

DROIT DE RÉTRACTATION

L'Utilisateur peut, à tout moment, vérifier sur MDESTINATIONS les conditions applicables pour exercer le droit de rétractation, s'il souhaite renoncer à des services précédemment confirmés.

En cas de rétractation ou d'annulation, les pénalités prévues par chaque Fournisseur seront appliquées et MANGIA'S les facturera à l'Utilisateur.

Aucune dérogation aux frais de rétractation fixés par les Fournisseurs ne peut être demandée sans avoir préalablement annulé les services concernés.

Les Fournisseurs ne sont pas obligés d'accorder des dérogations aux frais de rétractation fixés et connus dès la réservation.

SITUATIONS D'URGENCE

En cas de situations d'urgence en vigueur, avant de procéder à de nouvelles réservations, l'Utilisateur doit vérifier s'il existe des interdictions ou restrictions pour la période choisie.

Dans ce contexte, il est recommandé à l'Utilisateur d'informer le Consommateur/Voyageur que, compte tenu de l'évolution probable et imprévisible de la situation, ces informations peuvent changer avant la réservation/départ.

Si de nouvelles réservations sont effectuées, l'Utilisateur doit vérifier régulièrement l'apparition de nouvelles interdictions ou restrictions entre la date de réservation et la date de départ, et, le cas échéant, en informer le voyageur.

ASSISTANCE

L'Utilisateur peut utiliser le service Customer pour les services individuels et les forfaits web, accessible par e-mail à info@mdestinations.com ou par téléphone au 091-7434270, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

Le service Customer peut fournir une assistance limitée aux contenus disponibles sur la plateforme, en utilisant les fonctionnalités prévues par celle-ci.

POLICES D'ASSURANCE

Si elles ne sont pas incluses dans le prix, il est conseillé de souscrire lors de la réservation à des polices couvrant :

Les frais d'annulation, sauf exceptions prévues par le Code du Tourisme

Les accidents et/ou maladies, y compris les frais de rapatriement

La perte et/ou détérioration des bagages

MANGIA'S recommande à l'Utilisateur de souscrire une assurance voyage.

Si l'Utilisateur achète une assurance voyage via le Site, le contrat est conclu directement avec la Compagnie d'Assurance, soumise à ses propres conditions.

MANGIA'S agit uniquement comme intermédiaire et n'assume aucune responsabilité concernant la gestion de la police.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales et la relation entre l'Utilisateur et MANGIA'S sont régies par le droit italien, conformément au Code civil, au Code du Tourisme et au Code de la Consommation pour la partie relative aux contrats à distance.

Les Conditions Générales sont rédigées en italien et les contrats conclus sur le Site sont réputés conclus en Italie et régis par la loi italienne.

En cas de litige, le Tribunal compétent est celui de Palerme.