

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SITE HEWAGO

Dernière mise à jour le 23/01/2019

PRÉAMBULE

Le site Internet Hewago (ci-après le « Site ») est géré par la société HEWAGO SAS (ci-après « Hewago »), société par actions simplifiée au capital de 15 294 euros, immatriculée au RCS de Nanterre, sous le numéro 835 227 612 (n°TVA intracommunautaire : FR91 835227612), dont le siège social est situé au 15 rue Ferdinand Buisson à Clichy (92110) et l'adresse mail team@hewago.com, représentée par son Président, Matthieu Nicod, Directeur de la publication du site.

- Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et séjours : IM092180014.
- Assurance RCP : HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 Rue Louis Le Grand, 75002 Paris, France.
- Garantie Financière : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France.

Hewago propose ses services sous la marque déposée Hewago et elle est titulaire du domaine internet « hewago.com ».

Hewago édite un site de réservation de billets d'avion, accessible sur le site internet à l'adresse www.hewago.com.

Hewago permet aux Abonnés de réserver sur le Site des billets d'avion. Hewago agit en tant qu'intermédiaire mandaté par le client qui souhaite réserver des places sur un avion.

Hewago ne fournit pas de service de transport mais est seulement responsable de fournir le Service de Réservation dans les conditions prévus par ces Conditions Générales.

Hewago propose son Service de Réservation sur le Site à tout Abonné majeur ayant expressément déclaré avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

En reconnaissant avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, l'Internaute reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations sélectionnées par Hewago.

L'utilisation du Service de Réservation est soumise aux présentes conditions générales et à la Politique de confidentialité (ci-après dénommées les « CGV »). Quand un Internaute accède, navigue, utilise le Site pour réserver des billets, il prend acte et reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales. S'il n'est pas d'accord avec ces conditions, il est prié de ne pas utiliser le Service de Réservation. Il accepte que les informations concernant la conclusion ou l'exécution du Contrat avec Hewago lui soient envoyées par email.

Hewago se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date d'accès au Site par le Visiteur, le Membre ou l'Abonné.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes et expressions cités ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule :

« **Hewago** » a la signification présentée dans le Préambule ci-dessus ;

« **Billet** » désigne le titre de transport du Passager. Le Billet revêt la forme de Billet Imprimé à imprimer au format A4 avant de se présenter à l'aéroport ou de Billet Numérique à présenter sur son téléphone.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » désigne les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes et s'appliquant, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des Services proposés par le Site ;

« **Confirmation de Réservation** » a la signification qui lui est donnée à l'article 3.3 ci-dessous ;

« **Contrat** » désigne le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

« **Communauté** » représente l'ensemble des Membres inscrits sur le Site ;

« **Compte** » représente le compte qui doit être créé par un Internaute pour devenir Membre et avoir accès à certains Services proposés par Hewago ;

« **Compte Facebook** » a la signification qui lui est donnée à l'article 2.2 ci-dessous ;

« **Passager** » désigne le Membre ayant réservé au moins une Place pour un Trajet donné ou, le cas échéant, la personne pour le compte de laquelle un Membre a réservé au moins une Place sur un Trajet ;

« **Frais de service** » a la signification qui lui est donnée à l'article 4.3 ci-dessous ;

« **Internaute** » désigne toute personne physique se rendant sur le Site ;

« **Membre** » désigne toute personne physique ayant créé un Compte sur le Site ;

« **Abonné** » désigne toute personne physique ayant un Compte sur le Site et ayant souscrit à l'Offre Hewago moyennant le paiement d'un prix sur le Site ;

« **Offre Hewago** » a la signification qui lui est donnée à l'article 3.1 ci-dessous ;

« **Partenaire** » désigne un prestataire agissant en qualité de fournisseur de réservation de transport ;

« **Parties** » sont Hewago et l'Internaute. Ils composent les Parties des présentes CGV ;

« **Place** » désigne la place réservée par un Membre sur un Trajet sur le Site ;

« **Réservation** » désigne une demande de service réalisée par un Abonné sur le Site et consistant à la réservation d'une ou plusieurs Places pour un Trajet proposé sur le Site ;

« **Abonnement** » désigne une demande de service réalisée par un Membre sur le Site et consistant à la souscription de l'Offre Hewago ;

« **Service** » désigne tout service rendu par Hewago par l'intermédiaire du Site, proposé en utilisation libre ou moyennant le paiement d'un prix sur le Site ;

« **Site** » désigne le site internet accessible à l'adresse www.hewago.com ;

« **Trajet** » désigne un trajet proposé sur le Site et faisant partie de l'Offre Hewago ;

« **Transporteur** » désigne le prestataire de service fournissant le service de transport de voyageurs ;

« **Visiteur** » désigne tout Internaute se rendant sur le Site et ayant accès aux Services du Site ne nécessitant pas de Compte ;

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Article 2.1 – Conditions d'inscriptions sur le Site

Le Site est accessible à toute personne, 24h/24 7 jours sur 7.

Néanmoins, l'accès à certains Services nécessite la création d'un Compte Membre.

La création d'un Compte Membre sur le Site est réservée aux personnes physiques majeures, âgées de 18 ans ou plus. Toute inscription sur le Site par une personne mineure est strictement interdite. Ainsi, lorsque le Membre s'inscrit sur le Site, il déclare avoir 18 ans ou plus, garantit la sincérité des informations transmises, et s'engage à les tenir régulièrement à jour en y accédant par son Compte Membre.

Article 2.2 – Création d'un compte sur le Site

Le Site permet aux Membres de consulter les Trajets disponibles dans l'Offre Hewago pour voyager en avion, ainsi que de réserver des Places pour ces Trajets. Il est possible pour un Internaute Visiteur non inscrit de consulter une partie des Trajets disponibles dans l'Offre Hewago sur le Site. En revanche, il n'est pas possible de réserver de Place pour un Trajet sans avoir créé un Compte et être devenu Abonné.

Pour créer un Compte Membre, l'Internaute peut s'inscrire :

1) avec son adresse email : il suffit de remplir les champs obligatoires figurant sur le formulaire d'inscription (login, e-mail et mot de passe).

2) avec son compte Facebook (ou « Compte Facebook »): les informations de l'Internaute sont récupérées directement depuis le réseau social (seulement les données suivantes : nom, prénom, e-mail) [NON DISPONIBLE EN BETA].

Pour s'inscrire sur le Site, l'Internaute doit avoir lu et accepté les présentes CGV.

Toute création d'un compte Membre est considérée comme une acceptation sans réserve des présentes CGV.

Lors de la création de son Compte, l'Internaute s'engage à fournir des informations personnelles exactes et conformes à la réalité. L'Internaute s'engage également à les mettre à jour, par l'intermédiaire de son profil ou en en avertissant Hewago, afin d'en garantir l'exactitude tout au long de sa relation contractuelle avec Hewago.

En cas d'inscription par email, l'Internaute s'engage à garder secret le mot de passe choisi lors de la création de son Compte et à ne le communiquer à personne.

En cas de perte ou divulgation de son mot de passe, le Membre s'engage à en informer Hewago, et ce sans délai. Le Membre est seul responsable de l'utilisation faite de son Compte par un tiers, tant qu'il n'a pas expressément notifié Hewago de la perte, l'utilisation frauduleuse par un tiers ou la divulgation de son mot de passe à un tiers.

Le Membre s'engage à ne pas créer ou utiliser, sous sa propre identité ou celle d'un tiers, d'autres Comptes que celui initialement créé.

Hewago se réserve le droit de refuser l'accès, de fermer ou de suspendre un Compte, ou encore de retirer du contenu si le Membre est en violation des lois applicables, de ces CGV ou tout autres termes, conditions, lignes directrices ou politique d'utilisation de ce Site. En acceptant les présentes CGV, le Membre accepte notamment de se soumettre à la Charte de Bonne Conduite et d'en respecter scrupuleusement les prescriptions et recommandations.

Le Compte Membre d'un Internaute ne peut être ni vendu ni transféré à une autre personne physique ou morale. Si l'Internaute utilise le Site au nom d'une personne morale, il déclare et

garantit avoir l'autorité suffisante pour engager cette personne morale aux termes du présent Contrat. En cas de manquement à l'une des obligations consenties au titre des présentes, Hewago pourra suspendre, ou, selon la gravité du manquement, le Compte du Membre et lui interdire l'accès pour l'avenir.

L'accès, la consultation et l'utilisation du Site sont limités aux droits accordés en application du présent Contrat, ainsi que par les lois et/ou les règlements applicables.

Hewago supprimera unilatéralement et, le cas échéant, sans notification préalable supplémentaire, l'accès d'un Membre au Site si celui-ci se rend coupable d'atteintes répétées.

Toute violation de cet ordre est un motif de résiliation unilatérale par Hewago du Compte du Membre défaillant.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES HEWAGO

L'accès aux Services proposés par Hewago aux Internautes est conditionné par leur statut à savoir Visiteur, détenteur d'un Compte Membre ou Abonné.

Hewago propose plusieurs Services :

- Accessibles par tous les Internautes, Visiteurs et Membres :
 - Consultation d'une partie des Trajets de l'Offre Hewago
- Accessibles par les Abonnés seulement :
 - Réservation en ligne de Places sur des Trajets de l'Offre Hewago

Article 3.1 – L'Offre Hewago

Hewago propose sur son Site l'Offre Hewago, visible par tout Internaute, Visiteur, Membre ou Abonné.

L'Offre Hewago représente l'ensemble des abonnements affichés sur le Site.

L'Offre Hewago présente les caractéristiques suivantes:

- Un prix
- Le choix de la ville de départ
- L'accès à des Billets aller-retour en Europe
- La Réservation
- Une réservation à la fois
- Pas d'engagement de durée

La souscription à l'Offre Hewago donne accès à la Réservation d'un ou plusieurs Trajets sur le Site.

L'éligibilité d'un Trajet reste à la seule discrétion de Hewago, qui se réserve la possibilité de modifier ces conditions à tout moment.

Pour un Trajet donné sur le Site, il est affiché plusieurs informations :

- La ville de départ
- L'aéroport de départ
- La ville de destination
- L'aéroport de destination
- Le jour et l'heure de départ
- Le jour et l'heure d'arrivée à destination
- La compagnie aérienne opérant le vol
- Le prix du trajet

Article 3.2 – Consultation des Trajets

Hewago a mis en place un outil de consultation des Trajets présents sur le Site Internet.

Les résultats de ce service sont accessibles en partie par tout Internaute, qu'il soit Visiteur ou Membre. Seul les Abonnés ont accès à la totalité des résultats.

Ce Service permet de rechercher les Trajets disponibles sur le Site en indiquant au préalable la ville de départ et la ville d'arrivée, ou en sélectionnant une destination sur la page d'accueil pour visualiser les trajets associés.

L'Internaute peut ensuite visualiser pour chaque Trajet affiché :

- l'aéroport de départ et d'arrivée ;
- l'heure de départ et d'arrivée ;
- la compagnie aérienne opérant le vol ;
- le prix ;
- le nombre de Places restantes [PAS DISPONIBLE EN BETA];

Article 3.3 – Réservation d'un Trajet avec l'Offre Hewago

Seul un Abonné peut accéder au Service de Réservation sur le Site. Les Internautes ne possédant pas de Compte n'ont pas la possibilité d'accéder à ce Service. Les Membres n'étant pas Abonné n'ont pas la possibilité d'accéder à ce Service.

La Réservation d'un Trajet par les Abonnés s'effectue exclusivement par le Site.

Le processus de réservation d'un Trajet est le suivant :

1. l'Abonné se connecte avec ses identifiants sur le Site
2. l'Abonné utilise le Service de consultation des Trajets et identifie le Trajet qui l'intéresse ;
3. l'Abonné sélectionne le Trajet qu'il souhaite effectuer ainsi que les Passagers
4. l'Abonné finalise sa réservation : il confirme son Trajet en payant le surplus du prix du trajet si le trajet n'est pas gratuit

5. l'Abonné reçoit une notification par email que sa Réservation a bien été prise en compte ; le Membre est invité à retrouver sa réservation directement depuis son espace personnel sur le Site.
6. l'Abonné se rend à l'aéroport avec son Billet

L'Abonné accepte en réservant des Places avec Hewago que le recours au Site est le seul moyen de réaliser une réservation, la modifier ou l'annuler.

Article 3.4 – Réservation d'un Trajet pour le compte d'un tiers

Le Service de Réservation est nominatif et reprend l'identité de l'Abonné effectuant la Réservation. Le Passager doit correspondre à l'identité communiquée à Hewago.

Toutefois, Hewago permet à ses Abonnés de réserver une ou plusieurs Places pour le compte d'un tiers. Dans ce cas, l'Abonné s'engage à ce que le Passager soit présent lors du Trajet.

Il est strictement interdit de réserver une Place pour un mineur voyageant seul. Dans le cas où un Abonné réserve une Place pour un mineur, celui-ci doit être accompagné par un responsable légal présent lors du Trajet en tant que Passager.

En outre, le Site est destiné à la réservation de Places pour des personnes physiques. Il est donc interdit de réserver une Place pour le transport d'un objet, colis, d'un animal voyageant seul ou tout élément matériel.

ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Article 4.1 – Frais de connexion

Les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunications, etc.) permettant l'accès aux Services sont à la charge exclusive de l'Internaute, Visiteur, Membre ou Abonné, de même que les frais de communication relatifs à cette utilisation.

Article 4.2 – Frais d'accès au Site Hewago et services gratuits

L'accès au Site, la création d'un Compte Membre, la recherche de Trajets et la consultation de l'Offre Hewago sont gratuits.

Article 4.3 – Service d'abonnement facturé par Hewago

Le service d'abonnement est facturé mensuellement par Hewago.

Le prix affiché est composé du montant de la prestation de transport et de frais (les « Frais de Service »). Ainsi, dès le début de sa navigation, l'Internaute est informé du prix final qu'il aura à payer pour souscrire à l'Offre Hewago. Il n'y a pas de frais caché supplémentaire.

Le montant de la prestation de transport est transparent pour l'Abonné et est déterminé par le Transporteur auprès duquel Hewago récupère l'information.

Ce service d'abonnement donne le droit à la réservation de prestations de transport dans la limite de trois réservations à venir maximum dans le cadre de l'abonnement Dreamer et de sept réservations à venir maximum dans le cadre de l'abonnement Duo. Cette mesure est prise afin de limiter les abus et permettre à chaque abonné de profiter au maximum du stock de billets disponible.

Les Frais de Service sont déterminés par Hewago. Ces frais sont prélevés par Hewago pour financer le fonctionnement et l'évolution du Site et des Services associés. Les Frais de Service sont calculés sur la base du montant de l'abonnement.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix des abonnements, les assurances, et toutes les dépenses à caractère personnel et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site.

Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mentions contraires.

Article 4.4 - Suppléments

Certaines prestations de transport peuvent avoir un prix en supplément de l'abonnement. Ce prix est déterminé par Hewago grâce aux informations récupérées auprès du Transporteur. Le prix affiché est composé du montant de la prestation de transport et de frais (les « Frais de Service »).

De plus, certaines options comme un bagage en soute, un embarquement rapide ou un surclassement peuvent être payantes. Le prix affiché est déterminé par Hewago grâce aux informations récupérées auprès du Transporteur. Le prix affiché est composé du montant de la prestation de transport et de frais (les « Frais de Service »).

Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mentions contraires.

Article 4.5 – Moyens de paiement

Les Abonnements sont payés exclusivement par carte bancaire, via l'utilisation de la solution de paiement en ligne sécurisé PAYZEN (ou « module PAYZEN »), directement intégré sur le Site.

Les cartes bancaires VISA ELECTRON, MASTERCARD MAESTRO ET E-CARTE BLEUE ne sont pas acceptées lors du paiement sur le Site.

Lors de la souscription à l'Offre Hewago par un Membre sur le Site, le Membre renseigne ses coordonnées bancaires dans le module PAYZEN, lequel enregistre ses données en toute sécurité.

Hewago ne conserve aucune données bancaires dans ses bases de données.

Article 4.5 – Modalités de paiement

Dans le cadre d'une souscription à l'Offre Hewago, Hewago encaisse le montant dû par l'Abonné pour le mois à venir. Ensuite, PAYZEN effectue le prélèvement sur la carte bancaire de l'Abonné tous les mois jusqu'à la résiliation de l'Offre Hewago. En cas de prélèvement refusé, le compte de l'abonné sera bloqué jusqu'à la régularisation de la situation. L'Abonné pourra régulariser la situation via le site dans la rubrique "Mon Compte" ou en contactant le service client de Hewago.

Dans le cadre d'un paiement en supplément de l'abonnement (pour un vol ou un hébergement proposé par Hewago par exemple), Hewago demandera à PAYZEN de prélever le montant affiché sur le site sur la carte enregistrée par l'Abonné.

Le montant de la prestation de transport et / ou d'hébergement est ensuite versé par Hewago au prestataire.

ARTICLE 5 – MODIFICATION ET ANNULATION DES RÉSERVATIONS ET POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Toutes les conditions d'annulation, de rectification éventuelle des réservations et/ou de remboursement sont accessibles préalablement à la réservation.

Article 5.1 – Modification ou annulation d'une Réservation à l'initiative de l'Abonné et modalités de remboursement

Le Billet est non modifiable et non remboursable dès lors que la Réservation est validée.

Il est précisé que l'Abonné ne peut en aucun cas formuler une demande de modification ou d'annulation par courrier ou mail, mais seulement depuis les fonctionnalités dédiées à cet effet sur le Site.

Article 5.2 – Annulation à l'initiative du Transporteur et modalités de remboursement

Le Transporteur se réserve le droit d'annuler un Trajet, lorsqu'il est en présence de circonstances susceptibles de rendre impossible l'accomplissement des prestations dudit Trajet.

Le Transporteur doit être contacté directement par le Passager. Hewago fournira au Passager les coordonnées du Transporteur impliqué et le Passager devra faire sa réclamation directement auprès du Transporteur. Le Transporteur est désigné comme seul responsable de

la bonne exécution du contrat de transport conformément aux conventions de Varsovie, de Montréal et au règlement européen 261-2004.

Article 5.3 – Récupération des indemnités en cas de retard

Le Transporteur doit être contacté directement par le Passager. Hewago fournira au Passager les coordonnées du Transporteur impliqué et le Passager devra faire sa réclamation directement auprès du Transporteur. Le Transporteur est désigné comme seul responsable de la bonne exécution du contrat de transport conformément aux conventions de Varsovie, de Montréal et au règlement européen 261-2004.

Article 5.4 – Non application du droit de rétractation

Le Membre est informé qu'en application des dispositions des articles L221-18 et L221-28 du Code de la Consommation, aucun droit de rétractation ne s'applique aux prestations de touristiques proposées par Hewago.

ARTICLE 6 – RESILIATION DU COMPTE D'UN MEMBRE

6.1 Résiliation de compte à la demande d'un Membre

Tout Membre peut résilier son Compte à tout moment, auprès de Hewago et ce sans motif.

Tout Abonné peut demander à résilier son Compte à tout moment, auprès de Hewago et ce sans motif. Si l'Abonné résilie alors qu'il a réservé un vol dans le(s) mois suivant la demande de résiliation, l'Abonné sera facturé jusqu'au mois de la date retour du vol.

La demande de résiliation d'un Compte peut être demandée par e-mail à l'adresse suivante : team@hewago.com.

6.2 Résiliation de compte par Hewago

Hewago se réserve le droit de résilier immédiatement et sans préavis, ni quelconque indemnité, le Compte d'un Membre ou d'un Abonné dans le cas où les informations diffusées sur le Site et/ou transmises à Hewago violeraient les droits des tiers, ne seraient pas conformes à la réalité. La résiliation d'un Compte Membre ou Abonné pour faute pourra également intervenir en cas de manquement du Membre ou de l'Abonné aux obligations définies aux présentes CGV, sans préavis ni quelconque indemnité.

6.3 Effets de la résiliation de compte

La résiliation d'un Compte Membre ou Abonné entraîne la suppression de toutes les données personnelles le concernant.

Les données sont complètement effacées au bout d'une durée de 15 jours.

La résiliation d'un Compte Membre ou Abonné pour faute entraîne la suppression de toutes les données personnelles le concernant, excepté son adresse mail conservée dans une liste recensant les Membres banni du Site pour faute.

ARTICLE 7 – MISE À DISPOSITION DU SITE ET DES SERVICES ASSOCIES

Article 7.1 – Engagement de Hewago

Hewago s'engage, dans la mesure de ses possibilités techniques, à permettre l'accès des Internauts aux services du Site de façon continue, sauf en cas de fermeture du Site dont la décision incombe exclusivement à Hewago.

Hewago se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des infrastructures de son Site et par conséquent de son logiciel spécifique, ainsi que le choix de ses fournisseurs (hébergement, d'espace de stockage, etc.), et s'engage à faire le nécessaire pour que ces modifications permettent d'offrir des performances et prestations au moins équivalentes à celles fournies au moment de l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Hewago met en œuvre les outils et les moyens techniques permettant la Réservation du Billet sur le Site.

Hewago ne fournit aucune mission de transport de voyageurs.

Article 7.2 – Difficultés de mise à disposition du service

En cas de difficultés techniques rencontrées par Hewago dans la mise à disposition du Site à l'Internaute, Hewago s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour remédier à la (ou les) difficulté(s).

Article 7.3 – Limites quant à l'utilisation du Site Hewago

Le Site est accessible en continu, 24h/24, 7 jours sur 7.

Toutefois, Hewago se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de suspendre temporairement le Site ou l'accès aux services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications sur les serveurs, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Hewago ne pourra être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement du réseau Internet gênant ou empêchant l'accès et l'utilisation du Site.

Hewago ne pourra être tenu pour responsable notamment : de la transmission ou de la réception de données litigieuses sur Internet et via son Site, des conséquences de tout virus ou d'un dysfonctionnement informatique, de tout dommage causé à l'ordinateur de l'Internaute qui utilise le Site.

Hewago ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement constaté lors de l'utilisation des outils de partage sur les réseaux sociaux.

Hewago ne pourra être tenu pour responsable de la perte de données quelle qu'elle soit (email, textes, données personnelles, etc.).

Hewago ne peut garantir ou assurer que le matériel de l'Internaute est compatible avec les services proposés.

Hewago ne garantit pas que les Services soient utilisables si le fournisseur d'accès Internet de l'Internaute se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation.

En conséquence, l'Internaute, qu'il soit Visiteur ou Membre ou Abonné, déclare accepter les caractéristiques, les risques (notamment de détournement de données) et les limites de l'Internet (notamment de performance, délai de réponse et transfert) et reconnaît qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations qu'il communique, échange, importe.

Hewago s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Internautes reconnaissent et acceptent expressément. La responsabilité de Hewago est exclusivement limitée à la fourniture des Services décrits aux présentes CGV.

Hewago décline par conséquent toute responsabilité quant à la réalisation du service de transport fourni par la compagnie de transport aérien, le Transporteur. Le Transporteur est désigné comme seul responsable de la bonne exécution du contrat de transport conformément aux conventions de Varsovie, de Montréal et au règlement européen 261-2004.

Le déroulement du Trajet, quel qu'il soit ne pourra en aucun cas entraîner la responsabilité de Hewago.

Notamment Hewago décline toute responsabilité en cas de non présentation du Passager lors du Trajet, en cas de fausses déclarations d'un Abonné, en cas de comportement inapproprié, frauduleux ou fautif d'un Abonné hors ou durant ou après un Trajet.

Il est en outre reconnu et accepté par l'Internaute que Hewago ne pourra être tenu pour responsable du contenu présent sur d'autres sites web que l'Internaute peut rejoindre via un lien

hypertexte ou par un autre accès transmis par d'autres Internautes dans les chats de discussion des Trajets ou dans le contenu du profil d'un Membre sur le Site.

L'Internaute est par ailleurs informé que toute mise en ligne par lui d'un lien hypertexte, d'un contenu textuel ou d'une photographie sur le Site engage sa responsabilité. Il devra par conséquent s'assurer au préalable et de façon certaine qu'il n'enfreint aucun droit (de tiers, ordre public etc.) en permettant ladite redirection ou l'affichage de l'image.

Hewago se réserve le droit, à sa seule discrétion, de changer ou d'interrompre à tout moment un (les) service(s) sur le Site. L'Internaute reconnaît et accepte que Hewago ne soit pas tenu de maintenir le fonctionnement du Site, d'une rubrique particulière ou d'un service particulier (que cette indisponibilité soit volontaire ou pas de la part de Hewago).

Les Internautes, Visiteurs comme Membres comme Abonné, reconnaissent et acceptent expressément que Hewago n'offre aucune garantie quant au fonctionnement ininterrompu et/ou la continuité du Site et des Services en cas de force majeure ou cas fortuits tels que définis par la réglementation en vigueur. Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les attentats, les cas de rupture et de blocage des réseaux de télécommunication, les dommages provoqués par des virus pour lesquels les moyens de sécurité existant sur le marché ne permettent pas leur éradication, ainsi que toute obligation légale ou réglementaire ou d'ordre public imposée par les autorités compétentes et qui auraient pour effet de modifier substantiellement le présent Contrat, ou tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation. De façon expresse, sont considérées comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transports ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications y compris le réseau de la Poste et tout autre indépendant de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution normale du(des) Service(s).

ARTICLE 8 – ENGAGEMENT DE L'INTERNAUTE - UTILISATION GENERALE ET PRIVEE

L'Internaute s'engage à posséder le matériel nécessaire à l'utilisation du Site mise à disposition par Hewago, et à détenir les connaissances suffisantes pour utiliser l'Internet et le Site.

L'Internaute s'engage à n'utiliser le Site qu'à des fins licites, conformes à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, ne peut par ailleurs uploader ou poster sur le Site, ni utiliser le Site pour transférer ou mettre en ligne un contenu qui contient ou constitue des

virus, des vers, des chevaux de Troie ou un autre code à caractère hostile, perturbateur et/ou destructeur de tout système informatique et/ou susceptible de porter atteinte à un tel système.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, s'engage à ce titre à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à des systèmes matériels ou logiciels, à des réseaux associés au Site, ni profiter de services ou d'informations mis à sa disposition accidentellement par Hewago sur ou à travers le Site.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné s'engage à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Compte Membre d'une autre personne physique ou morale, ni gêner l'utilisation des autres Internautes sur le Site.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, ne doit pas utiliser des informations trompeuses, mensongères ou incorrectes (par exemple des noms fallacieux ou incorrects, des adresses e-mail ou URL fallacieuses ou incorrectes) sur le Site, notamment en ce qui concerne ses données personnelles, déclarations requises, ou de tout autre contenu qu'il poste sur le site.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, n'est pas autorisé à extraire et/ou réutiliser de façon systématique des parties du contenu du Site sans l'accord exprès et écrit de Hewago.

En particulier, l'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, ne doit pas utiliser de robot d'aspiration de données, ou tout autre outil similaire de collecte ou d'extraction de données pour extraire (en une ou plusieurs fois), pour réutiliser une partie substantielle d'un quelconque contenu présent sur le Site, sans l'accord exprès et écrit de Hewago.

L'Internaute, Visiteur ou Membre ou Abonné, ne peut pas non plus créer et/ou publier ses propres bases de données qui comporteraient des parties substantielles des informations et contenus du Site.

L'accès, la consultation et l'utilisation du Site sont limités aux droits accordés par le présent Contrat, ainsi que par les lois et/ou règlements applicables.

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS ET RESPONSABILITE

Sauf dispositions légales contraires, Hewago ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de prestations de transport que l'Abonné aura conclus avec le Transporteur et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable à l'Abonné, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

Toute réclamation concernant les prestations de transport de voyageurs du Transporteur proposés par Hewago devra être traitée directement avec le Transporteur, sauf cas particulier, tel que précisé à l'article 5 des CGV.

Dans le cas où votre vol est en retard ou annulé, nous vous rappelons vos droits en tant que passager:

- La compagnie aérienne doit offrir aux passagers nourriture et boisson si le vol est retardé de plus de quatre heures
- Si le vol est reprogrammé pour le lendemain, la compagnie aérienne offrira également l'hébergement et le transport à l'hébergement alloué
- Si le vol est annulé, la compagnie aérienne est responsable du remplacement des passagers sur un autre vol ou du remboursement du billet

Hewago n'est pas et ne peut être tenu responsable des retards et des annulations de vols. Le Transporteur est désigné comme seul responsable de la bonne exécution du contrat de transport conformément aux conventions de Varsovie, de Montréal et au règlement européen 261-2004.

Toute réclamation concernant les Services proposés par Hewago devra être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

HEWAGO SAS
15 rue Ferdinand Buisson
92110 Clichy
France

Le Service Client de Hewago est également joignable les jours ouvrés de 10H à 18H via le module de communication Facebook Messenger disponible directement sur le site dans la rubrique Support.

ARTICLE 10 – LITIGES, DROIT APPLICABLE ET MÉDIATION

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Les Membres ou Abonnés sont également informés qu'ils peuvent, en cas de litige avec Hewago, avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français.

Le médiateur de la consommation dont dépend Hewago est le médiateur tourisme et voyage (<http://www.mtv.travel/>).

Après avoir saisi par écrit le service réclamation de Hewago, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, les Membres ou Abonnés peuvent saisir le médiateur

tourisme et voyage, dans les conditions et modalités de saisie prévues sur le site internet du médiateur. Les Membres ou Abonnés peuvent contacter le médiateur tourisme et voyage à l'adresse suivante : MTV (Médiation Tourisme Voyage) BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17

ARTICLE 11 – ASSURANCES

Les prix des prestations proposées n'incluent pas d'assurance.

Dès lors, il est recommandé à l'Abonné de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

ARTICLE 12 – POLITIQUE VIE PRIVEE ET COOKIES

Article 12.1 - Identité du responsable du traitement

HEWAGO, SAS au capital 15 294 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro Nanterre B 835 227 612 et dont le siège social se situe 15 rue Ferdinand Buisson, 92110 Clichy, France

HEWAGO désigne Matthieu Nicod comme "Data Protection Officer", joignable par email à l'adresse team@hewago.com

Article 12.2 - Terminologie

Site : il s'agit du site www.hewago.com

Vendeur : Hewago

Utilisateur : toute personne physique, possédant un compte ou non, utilisant le Site ou l'un des services proposés sur celui-ci.

Article 12.3 - Collecte et finalités du traitement des données

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses Utilisateurs, y compris par le biais de cookies. Les UTILISATEURS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Cette collecte de données s'effectue lorsque l'Utilisateur :

- créé un compte
- s'inscrit aux newsletters ou aux alertes proposées par le VENDEUR
- effectue une commande ou une demande de retour sur le site
- met des produits dans son panier d'achat, par le biais de cookies fonctionnels (Voir paragraphe « Cookies »), pour lui permettre de finaliser son achat ultérieurement
- contacte le Service Client du VENDEUR par tout moyen de communication mis à sa disposition tel que le courrier électronique, la messagerie instantanée (Tchat), etc.
- participe à un jeu promotionnel/ jeu concours
- navigue sur le Site et consulte des articles
- rédige un commentaire ou un avis sur un article
- remplit un formulaire de saisie d'informations, questionnaires sur le Site

Les données collectées sont nécessaires aux traitements suivants :

- Gestion et suivi des relations commerciales entre le VENDEUR et le client (notamment les opérations relatives aux commandes, aux livraisons et retours, aux transactions, paiements et factures, aux réclamations, etc.).
- Envoi de prospection commerciale (voir paragraphe « Newsletters »)
- Personnalisation des contenus du Site, affichage de publicités ciblées notamment sur les réseaux sociaux.
- Mise à disposition de boutons de partage vers les réseaux sociaux
- Mise en place de jeux promotionnels
- Réalisation de statistiques de la mesure d'audience et d'études marketing
- Prévention et lutte contre la fraude lors du paiement de la commande

[Article 12.4 - Création de compte, formulaires et questionnaires](#)

L'Utilisateur devra renseigner tous les champs du formulaire de création de compte ou tout formulaire de saisie d'informations sur le Site à l'exception des champs affichés comme facultatifs c'est-à-dire non signalés par un astérisque. Les informations facultatives sont collectées par LE VENDEUR et permettent de mieux connaître les Utilisateurs du Site.

Toutes les informations signalées par un astérisque sont obligatoires. L'Utilisateur doit y répondre.

Tout défaut de réponse aura pour conséquence la non création de compte ou la non validation du formulaire de saisie d'informations. LE VENDEUR ne donnera pas suite aux demandes de l'Utilisateur.

Article 12.5 - Destinataires des données

Les données collectées sont destinées à l'usage du VENDEUR.

Les données peuvent également être traitées par des sous-traitants auxquels LE VENDEUR fait appel dans le cadre de la personnalisation des contenus du Site, de l'envoi d'offres promotionnelles personnalisées, de l'expédition des commandes.

Article 12.6 - Droit d'accès, de rectification et de suppression

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. L'Utilisateur peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles. Pour cela, il lui suffit d'écrire un courrier à 15 rue Ferdinand Buisson, 92110 Clichy, France ou un email à l'adresse team@hewago.com.

L'Utilisateur indique ses nom, prénom et adresse postale. Sa demande doit être signée et accompagnée d'une pièce d'identité en cours de validité portant sa signature. L'Utilisateur peut préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse.

LE VENDEUR dispose d'un délai de 1 mois à compter de la réception de la demande de l'Utilisateur pour y répondre. A l'issue de ce délai, le Client pourra saisir la CNIL en cas de réponse négative ou absence de réponse de la part du VENDEUR.

Le CLIENT a également la possibilité d'exercer ce droit directement depuis son compte client où l'Utilisateur aura la possibilité de consulter ses données personnelles, de les modifier ou de demander la suppression.

Article 12.7 - Durée de conservation des données

LE VENDEUR conserve les données pendant une durée de trois années à compter de la fin des relations avec le client ou le prospect. Le délai commence à partir soit de la dernière commande, soit de la dernière connexion au compte client, ou du dernier appel au service client, ou de l'envoi d'un courriel au service client, ou d'un clic sur un lien hypertexte d'un courriel adressé par LE VENDEUR, ou de la mise de produits au panier sans concrétisation de l'achat, ou enfin d'une réponse positive à un courriel demandant si le client souhaite continuer à recevoir

de la prospection commerciale à l'échéance du délai de cinq ans. A l'issue de ce délai les données du client ou prospect seront anonymisées.

Néanmoins, les informations permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale peuvent être archivées conformément aux dispositions légales en vigueur.

[Article 12.7 - Newsletters](#)

Lors de la création de son compte et ultérieurement dans la gestion de ses préférences via la rubrique « Mon compte », l'Utilisateur peut s'inscrire à la newsletter du VENDEUR et ainsi choisir d'être informé à intervalle régulier des offres proposées sur le Site. Il a à tout moment la possibilité de moduler les informations qu'il souhaite recevoir ou de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet situé en bas de chacune des newsletters.

L'Utilisateur identifié ayant choisi l'un ou plusieurs services proposés par le Site est également abonné à la newsletter. Il a à tout moment la possibilité de moduler les informations qu'il souhaite recevoir ou de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet situé en bas de chacune des newsletters.

Par exception à ce qui précède et conformément à l'article L 34-5 du Code des postes et des communications électroniques, le VENDEUR peut envoyer de la prospection commerciale par voie électronique à l'Utilisateur qui n'a pas donné son consentement préalable dès lors que l'Utilisateur est déjà client du VENDEUR, qu'il ne s'est pas opposé à recevoir de la prospection commerciale lors de la création de son compte et que la prospection concerne des produits ou services analogues à ceux déjà fournis par le VENDEUR. Il a à tout moment la possibilité de se désabonner en cliquant sur le lien de désabonnement prévu dans chaque newsletter.

[Article 12.8 - Adresse email et numéro de téléphone](#)

L'adresse email et le numéro de téléphone du client sont nécessaires au traitement et à la gestion des commandes ainsi qu'aux relations commerciales entre le VENDEUR et le client.

[Article 12.9 - SMS / MMS](#)

Le VENDEUR peut utiliser le numéro de téléphone portable du client pour la gestion des commandes.

[Article 12.10 - Cookies](#)

Définition du cookie

Un cookie est un petit fichier texte qui est placé ou stocké sur votre terminal (ordinateur, tablette ou appareil mobile) lorsque vous visitez un site internet. Le cookie permet à un site de vous reconnaître, de vous aider à naviguer de page en page sur un site internet, fournit des connexions sécurisées et se souvient de vos préférences lors de vos prochaines visites.

Le VENDEUR a recours à l'utilisation de cookies afin de reconnaître l'Utilisateur (client ou non) lors de sa connexion sur le Site.

Suppression des cookies

L'Utilisateur peut à tout moment désactiver les cookies enregistrés sur son terminal. Pour cela, il lui suffit de sélectionner les paramètres appropriés dans son navigateur. Cependant, cette désactivation aura pour conséquence d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités du Site permettant de personnaliser les services proposés par le VENDEUR.

Les différents types de cookies utilisés

Les cookies strictement nécessaires : ces cookies vous permettent de naviguer sur le Site et sont indispensables au bon fonctionnement du Site. Leur désactivation entraînera des difficultés dans l'utilisation du Site et aura pour conséquence d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités.

Les cookies fonctionnels : ces cookies permettent de mémoriser vos préférences, vos choix afin de personnaliser votre expérience sur le Site.

Les cookies de performance et statistiques : ces cookies collectent des informations sur la façon dont les Utilisateurs utilisent le Site (le nombre de visites, le nombre de pages consultées, l'activité des visiteurs) via les outils d'analyse Google Analytics et Matomo. Ces cookies nous permettent également d'identifier et de résoudre les problèmes de fonctionnement du Site et de l'améliorer.

Les cookies publicitaires : ces cookies enregistrent des informations pour vous adresser des publicités personnalisées et adaptées en fonction de vos centres d'intérêts. Ils nous aident également à comptabiliser l'activité de nos espaces publicitaires, à mesurer l'audience, etc...). Par exemple, les cookies liés aux opérations relatives à la publicité ciblée.

Les cookies partenaires : ces cookies placés sur le terminal par des sociétés partenaires permettent d'identifier les articles consultés ou achetés sur le Site et de collecter des données

de navigation afin de personnaliser l'offre publicitaire qui est adressée à l'Utilisateur en dehors du Site. Dans le cadre de ce type de partenariat publicitaire, le VENDEUR peut être amené à transmettre au partenaire des données concernant les articles consultés par l'Utilisateur lors de sa navigation sur le site ainsi que la nature de ses achats. L'Utilisateur peut refuser ces cookies à tout moment en sélectionnant les paramètres appropriés dans son navigateur. Ce refus aura pour conséquence d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités proposées par les sociétés partenaires du VENDEUR.

Balises Web

Le VENDEUR utilise des balises web sur certaines pages du Site qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page. Ces balises web peuvent être utilisées avec certains de nos partenaires commerciaux, notamment afin de mesurer et améliorer l'efficacité de certaines publicités. Les informations collectées via ces balises web sont anonymes et permettent de connaître la fréquentation de certaines pages du Site, et ce afin de mieux assister les Utilisateurs du Site.

Article 12.11 - Mesures de sécurité prises par le VENDEUR pour assurer la protection des données personnelles

Le VENDEUR met en œuvre tout moyen technique conformément aux règles de l'art pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Lors du passage de la commande, aucune donnée bancaire n'est collectée ou stockée par le VENDEUR.

ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques, les logos, les graphismes, les photographies, les animations, les vidéos et les textes contenus sur le Site sont la propriété de Hewago et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de Hewago, sous peine de poursuites judiciaires.

Il est strictement interdit aux Membres de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit les Services, les pages du Site et des éléments composant les Services accessibles sur le Site.