

## Annulation et Remboursement de 80% (Résumé)

- ✓ **Annulation et Remboursement de 80% du montant de votre réservation** (Incluant le prix du service) **si l'annulation est à votre initiative** jusqu'à 48 heures avant le départ de votre voyage.
  - Aucun Motif à fournir
  - Remboursement sur la carte bancaire qui a servi au paiement sous 10 jours
- ✗ Vous ne pourrez pas annuler et obtenir un remboursement dans le cas où vous annulez votre voyage moins de 48 heures avant le départ de votre voyage. Dans ce cas, vous serez soumis aux conditions d'annulation du Transporteur.
- ✗ Vous serez soumis aux conditions de modification du Transporteur

### Comment demander une annulation à moins de 48 heures avant le voyage ?

- 1) Contactez le service client de Combigo au moins 48 heures avant le début de votre voyage par le formulaire disponible à l'adresse suivante <https://www.combigo.com/contact>, en mentionnant votre numéro de réservation Combigo et votre souhait d'annuler votre réservation.
- 2) Une fois l'annulation de votre réservation confirmée, Combigo procédera au remboursement sur la carte bancaire qui a servi au paiement sous 10 jours ouvrés. (Combigo peut décider de réclamer des pièces complémentaires si nécessaire, notamment en cas de suspicion de fraude ou d'escroquerie.)

# CONDITIONS GÉNÉRALES

*Date de dernière mise à jour : 26/09/2023*

---

## 1. Définitions

Les termes qui apparaissent ci-dessous sont utilisés dans ces Conditions Générales et sont définis comme suit :

« **Conditions Générales** » : désigne le présent document

« **Syaways** », « **Nous** », « **Notre** », « **Combigo** » : désigne la société Combigo, Société par actions simplifiée au capital de 9.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 830 915 930.

« **Client** », « **Utilisateur** », « **Vous** » : désigne toute personne, physique ou morale qui utilise le Site soit pour y rechercher un voyage, soit pour y réserver un voyage et, plus généralement toute personne qui accède au Site, à ses Services et à ses Produits.

« **Réservation** » : désigne le processus d'achat des Services et/ou des Produits sélectionnés par le Client.

« **Site** », « **Site Web** » : désigne le site internet <https://www.combigo.com>, <https://www.combigo.fr>. Il est propriété et édité par Combigo. Le Site propose des Services autour du transport et du voyage.

« **Contrat de transport** » : désigne l'accord relatif au transport et aux services associés qui est conclu entre le Client et le ou les Transporteurs sélectionnés sur la base des dispositions de Nos services de négociation fournis dans le cadre du Contrat de service.

« **Titres de transport** », « **Billets de transport** » : désigne une offre de transport avec le ou les Transporteurs sélectionnés.

« **Passagers** » : désigne l'ensemble des personnes renseignées dans le cadre de la recherche ou la Réservation des Services et/ou des Produits sur le Site.

« **Transporteurs** » : désigne les compagnies aériennes, les compagnies de bus, les compagnies de chemin de fer, les compagnies maritimes, les fournisseurs de service de covoiturage ou de location de voiture, et tous les autres transporteurs.

« **Fournisseurs de Voyage** » : désigne les tierces parties Transporteurs et les agences de voyages qui mettent à disposition de Combigo leurs offres de voyages.

« **Éléments** » : désigne tous textes, fichiers, images animées ou non, photographies, vidéos, logos, dessins, modèles, logiciels, marques, identité visuelle, base de données, structure du Site

« **Services** » : désigne l'ensemble des services proposés par le Site.

« **Produits** » : désigne l'inventaire publié sur le Site. De manière non-exhaustive, cet inventaire inclut les titres de transports aériens, de trains, de bus.

« **Service Client** » : signifie que nos services d'assistance consistent en la disponibilité du canal de communication par lequel Combigo répondra aux demandes du Client, en communiquant toutes les informations que Combigo est tenu de transmettre au Client en vertu des présentes Conditions Générales.

« **Billet Combiné** » : Association de deux Billets de transport dont les Transporteurs n'ont pas d'accord entre elles pour la correspondance.

## 2. Intégralité de l'accord des parties

Les présentes Conditions Générales constituent un contrat régissant les relations entre le Client et Combigo. En acceptant les conditions générales de ventes, le Client accepte également les conditions générales de ventes de Combigo.

## 3. Coût du service

Lorsque vous réservez votre voyage sur le site Web de Combigo, vous pouvez souscrire au service moyennant des frais supplémentaires qui vous seront présentés au moment de l'achat.

Le coût n'est en aucun cas remboursé dans les cas suivants :

- Annulation de votre voyage à l'initiative du client à moins de 48h avant le départ
- La compagnie de transport annule votre voyage

## 4. Informations importantes

Le service est uniquement disponible au moment de l'achat lorsque Combigo le propose pour les billets compatibles et ne peut pas être souscrit après l'achat.

Les billets ne portant pas la mention Annulation et Remboursement 80% sont des tarifs non annulable avec les conditions restrictives détaillées dans les conditions générales de ventes de Combigo ([https://www.combigo.com/docs/CGV\\_fr.pdf](https://www.combigo.com/docs/CGV_fr.pdf)), c'est-à-dire : non modifiable, non remboursable, frais de services Combigo,...

## 5. Annulation jusqu'à 48h avant le voyage avec le tarif

L'annulation du tarif n'est pas une assurance voyage. Un contrat d'assurance annulation a pour objet de prendre en charge le remboursement de votre reste à charge en cas d'annulation du séjour de votre initiative uniquement pour des causes définies à l'avance. Le service vise à vous offrir des conditions de réservations avantageuses avec la possibilité d'annuler votre voyage de votre initiative quelqu'en soit la cause et jusqu'à 48 heures avant le départ de votre voyage.

En cas d'annulation de votre réservation de votre propre initiative demandée au moins 48 heures avant le départ de votre voyage, Combigo vous remboursera 80% du montant de votre réservation dans un délai de 10 jours ouvrés (incluant le prix du service). Ce délai peut varier en fonction de votre banque. Le remboursement sera effectué sur la carte bancaire utilisée pour procéder à la réservation.

Le montant de remboursement total du service ne peut être supérieur à 5 000 € par réservation.

Aucun motif d'annulation ni justificatif ne vous sera demandé pour utiliser le service.

Combigo peut décider de réclamer des pièces complémentaires si nécessaire, ou en cas de suspicion de fraude ou d'escroquerie.

En cas de remboursement avec le service, vous renoncez aux sommes perçues dans le cas d'un remboursement auprès des Transporteurs, et vous vous engagez à ne pas initier des démarches de remboursement auprès des Transporteurs.

Dans le cas où le billet est mentionné comme "Billet Combiné", la Garantie Combigo s'applique avec la particularité suivante à moins de 48 heures avant le départ :

- Si une correspondance devient impossible suite à une modification (annulation ou modification de l'horaire par un Transporteur) d'un des segments (ou un Billet) et vous refusez la nouvelle proposition de voyage de Combigo faites 48 heures avant le départ de votre voyage, vous serez remboursé de 80% du montant restant de votre réservation.
- Si une correspondance reste réalisable suite à une modification de l'horaire par un Transporteur d'un des segments (ou un Billet) et vous refusez la nouvelle proposition de voyage de Combigo faites 48 heures avant le départ de votre voyage, vous serez remboursé de 80% du montant restant de votre réservation.

## **6. Prise d'effet et durée du service**

Le service prend effet dès la confirmation d'achat de votre voyage, sous réserve du règlement du prix total de votre réservation ou du premier acompte exigé par Combigo.

Dans le cas où le règlement du prix de votre réservation ou du premier acompte exigé s'avérerait être sans provision ou rejeté par la banque pour quelque cause que ce soit, le service ne pourra prendre effet.

## **7. Exception au droit de rétractation**

Vous reconnaissez être préalablement informé, par les présentes Conditions Générales de vente, que le droit de rétractation ne peut s'appliquer, en vertu de l'article L.221-28.1° du Code de la consommation.

En effet, le service débute immédiatement après son achat et peut s'exécuter pleinement immédiatement et avant la fin du délai de rétractation, ne vous permettant donc pas d'en bénéficier.

Par conséquent, en choisissant l'option Annulation et Remboursement 80% vous renoncez à votre droit de rétractation.

## **8. Tribunaux compétents**

Le contrat est exclusivement régi par le droit français. Tout litige découlant de la conclusion, de l'exécution ou de l'interprétation de ce contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux français.