



&

Gestion des réservations « Vols secs »

En achetant auprès de MisterFly une prestation aérienne sans service de voyage additionnel, MisterFly assure un rôle d'intermédiaire entre vous et le transporteur aérien. A ce titre, le billet d'avion émis par MisterFly matérialise le contrat de transport conclu entre vous et la compagnie aérienne. Les conditions du billet (notamment les conditions d'annulation) sont celles définies par la compagnie aérienne.

Les conditions des compagnies aériennes évoluent constamment et sans préavis. A ce titre, il nous est difficile de vous communiquer des règles personnalisées. Cependant, nous souhaitons vous conforter en vous informant quant au traitement de votre réservation avec MISTERFLY CE.

Afin d'assurer un suivi optimisé, nous gérons les demandes d'annulation par période de départ.

1- Vous avez un vol prévu avant le 31 mai 2020

Si votre vol est maintenu par la compagnie aérienne mais que vous souhaitez annuler votre réservation, il faudra impérativement soumettre votre demande d'annulation (avant la date de départ) via le [formulaire de contact](#). Votre demande d'annulation sera traitée conformément aux conditions définies par la compagnie aérienne.

Si votre vol est annulé par la compagnie, cette annulation relève des conditions du transporteur aérien et nous vous contacterons dans les meilleurs délais afin de vous informer des mesures applicables à votre réservation.

De manière générale, les compagnies aériennes peuvent proposer les solutions suivantes :

- **Un remboursement en numéraire** : dans ce cas, MisterFly vous remboursera du montant perçu par la compagnie aérienne. A ce jour, les délais de traitement des demandes de remboursement par les compagnies aériennes se situent **entre 4 à 6 mois**.
- **Un bon d'achat** qui sera à utiliser sur le site de la compagnie aérienne
- **Un report** : certaines compagnies aériennes proposent **aux passagers** de maintenir le voyage initial à des dates ultérieures. Nous vous communiquerons les conditions et les délais imposés par la compagnie aérienne.

Vous pouvez consulter les mesures des compagnies aériennes en cliquant [ce lien](#).

Nous souhaitons vous assurer que nos équipes ont une visibilité sur l'ensemble des dossiers annulés par les compagnies aériennes et nous effectuons toutes les opérations techniques afin de traiter ces annulations.

2- Vous avez un vol prévu après le 31 mai 2020

- Nous vous invitons à patienter. Si votre vol est maintenu par la compagnie aérienne mais que vous souhaitez annuler votre réservation, il faudra impérativement soumettre votre demande d'annulation (avant la date de départ) via le [formulaire de contact](#). Votre demande d'annulation sera traitée conformément aux conditions définies par la compagnie aérienne.
- Si votre vol est annulé par la compagnie, notre Service Clients vous contactera en donnant la priorité aux voyageurs dont la date de départ est la plus proche.

Gestion des réservations

« Hôtels secs et/ou Location de voiture »

1- Si vous avez une réservation en France ou à l'étranger avec une arrivée sur place jusqu'au 31 mai 2020 :

Cette réservation sera annulée automatiquement, conformément aux mesures dictées par le gouvernement français et aux préconisations des instances professionnelles du tourisme.

→ **Si votre réservation est annulable sans frais, selon les dispositions de votre contrat de vente :**

Nos équipes procèdent actuellement à l'annulation et au remboursement de votre réservation. Vous recevrez un mail vous confirmant l'annulation de votre réservation lorsque celle-ci aura été effectuée, et le remboursement du montant de votre dossier sera effectif dans un délai de 21 jours après votre date de départ initiale.

→ **Si votre réservation est annulable avec frais, selon les dispositions de votre contrat de vente :**

Notre agence est autorisée à vous proposer, en lieu et place du remboursement prévu par l'article L.211-14 du code du tourisme, un bon à valoir correspondant à l'intégralité des paiements effectués au titre de la prestation réservée.

Ce bon à valoir vous sera envoyé par email dans les meilleurs délais, au plus tard sous 90 jours, et prévaut à toute demande de remboursement en numéraire sur toute sa période de validité.

Ce bon nominatif répondra aux conditions suivantes :

- Utilisable à partir du 1er juin 2020 une prestation identique ;
- Valable 18 mois à compter du 1er juin 2020 ;
- Son montant correspondra à la somme déjà versée ;
- Ni échangeable, ni cessible ;
- Non-cumulable avec une offre de report proposée directement par le fournisseur (hôtelier, loueur de voiture ou tout autre intermédiaire assurant la prestation vendue) ;
- Si le montant de la nouvelle réservation est plus élevé, la différence sera à votre charge.

2- Si vous avez une réservation en France ou à l'étranger avec une arrivée sur place après le 31 mai 2020 :

Votre réservation est maintenue.

N'ayant pas de visibilité sur l'évolution de la situation ni sur les consignes qui seront mises en place, nous vous conseillons de patienter jusqu'à l'annonce des nouvelles mesures gouvernementale, et de surveiller la date à partir de laquelle des frais d'annulation seront applicables à votre réservation. Notre site sera régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution de la situation et des préconisations des instances professionnelles du tourisme.

Si vous souhaitez tout de même l'annuler, vous le pouvez :

Avant toute nouvelle mesure gouvernementale, votre demande d'annulation sera traitée conformément aux conditions définies par votre contrat de vente et inscrites sur votre bon d'échange.

Comment annuler ma réservation ?

- Pour un traitement immédiat, vous pouvez rendre sur notre site dans l'espace MES RESAS (disponible sur la page d'accueil dans le menu en haut à gauche) en indiquant votre adresse mail et votre référence dossier commençant par 38 pour les réservations d'hôtels ou 35 pour la location de voiture, que vous trouverez sur vos documents de voyages (bon d'échange ou mail de confirmation) ou via le lien de confirmation de votre réservation initiale.
- Ou contacter nos équipes par mail (vous le retrouverez sur vos documents de voyage) ce qui nécessitera un délai de traitement plus long. Nous recevons une quantité colossale de demandes ce qui rallonge fortement le délai de traitement de vos dossiers.

Afin de vous tenir informé de nos conditions, vous pouvez consulter nos différents sites qui sont régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution de la situation, des mesures gouvernementales et des fermetures aux frontières ou cliquez sur ce [lien](#)

Nous vous remercions pour votre confiance et votre compréhension.