



Conditions Générales d'Utilisation

Plateforme de réservation touristique en Polynésie française

Version 2.0

Entrée en vigueur : 1er septembre 2026



Fenua Holidays SASU au capital de 200 000 XPF · RCS Papeete 2640 B · N° TAHITI G53243 · Lotissement Miri N°21, Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia, Polynésie française · Licence B — Bureau d'excursions, arrêté n° 2588/PR du 17 décembre 2025 · info@fenuaholidays.com

PRÉAMBULE

Bienvenue sur Fenua Holidays (ci-après « la Plateforme »), plateforme numérique de réservation touristique dédiée à la Polynésie française, exploitée par FENUA HOLIDAYS SASU.

Les présentes **Conditions Générales d'Utilisation** (ci-après « CGU ») définissent les modalités et conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme Fenua Holidays, accessible à l'adresse **www.fenuaholidays.com** et via ses applications mobiles.

Ces CGU régissent l'utilisation de la Plateforme en tant que service numérique (navigation, consultation, création de compte, interaction avec Tiki Bot, publication d'avis). Les conditions commerciales relatives aux réservations et paiements sont régies par nos **Conditions Générales de Vente (CGV)**, disponibles sur [fenuaholidays.com/fr/cgv](https://www.fenuaholidays.com/fr/cgv).

En accédant à la Plateforme et en créant un compte utilisateur, vous acceptez sans réserve les présentes CGU.

SOMMAIRE

PARTIE 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application
2. Définitions
3. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation
4. Modifications des Conditions Générales d'Utilisation

PARTIE 2 — COMPTE UTILISATEUR

5. Création du compte utilisateur
6. Gestion et sécurité du compte
7. Suppression du compte utilisateur

PARTIE 3 — UTILISATION DE LA PLATEFORME

8. Utilisation conforme de la Plateforme
9. Obligations des utilisateurs
10. Utilisations interdites
11. Tiki Bot : Assistant IA conversationnel

PARTIE 4 — CONTENUS

12. Propriété intellectuelle de la Plateforme
13. Contenus générés par les utilisateurs
14. Modération des contenus

PARTIE 5 — RESPONSABILITÉ

15. Rôle d'intermédiaire et limitation de responsabilité
16. Disponibilité du service

PARTIE 6 — DONNÉES PERSONNELLES

17. Protection des données personnelles

PARTIE 7 — DISPOSITIONS FINALES

18. Droit applicable et juridiction compétente

19. Utilisation de la Plateforme par les Prestataires

PARTIE 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 — Objet et champ d'application

1.1 Présentation de Fenua Holidays

Fenua Holidays est une plateforme numérique de réservation touristique spécialisée dans la Polynésie française. La Plateforme permet aux utilisateurs de :

- Rechercher et comparer des hébergements touristiques en Polynésie française
- Rechercher et comparer des activités touristiques (excursions, sports nautiques, visites culturelles, etc.)
- Réserver et payer en ligne des prestations touristiques auprès de prestataires partenaires
- Consulter des informations culturelles et pratiques sur la Polynésie française
- Interagir avec **Tiki Bot**, assistant conversationnel augmenté par l'intelligence artificielle
- Publier et consulter des avis clients sur les prestations réservées
- Bénéficier du programme de crédit solidaire

1.2 Statut juridique de Fenua Holidays

FENUA HOLIDAYS SASU est une société par actions simplifiée unipersonnelle immatriculée en Polynésie française :

- **Raison sociale** : FENUA HOLIDAYS SASU
- **Siège social** : Lotissement Miri N°21 — Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia, Polynésie française — **Adresse postale** : BP 42199 — 98713 Papeete — **RCS Papeete 2640 B**
- **Numéro TAHITI** : G53243
- **Capital social** : 200 000 XPF
- **Directeur de la publication** : **Renaud COQUILLE**, Président
- **Contact** : info@fenuaholidays.com / Tél. : +689 87 70 45 40

Fenua Holidays est titulaire de la Licence B — Bureau d'excursions, délivrée par la Polynésie française (arrêté n° 2588/PR du 17 décembre 2025).

1.3 Garantie financière

Fenua Holidays a constitué une **garantie financière** de **2 000 000 XPF** conformément à la réglementation applicable aux agences de voyages et bureaux d'excursions en Polynésie française.

Cette garantie, sous forme de caution bancaire auprès de la **Banque de Tahiti**, protège les clients en cas de défaillance financière de l'entreprise et permet le remboursement des sommes versées.

Organisme garant : Banque de Tahiti

Montant : 2 000 000 XPF

1.4 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Fenua Holidays dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de Helvetia, couvrant les dommages pouvant être causés aux tiers dans le cadre de sa propre activité d'exploitation de la Plateforme et d'intermédiation. Les dommages survenus pendant l'exécution des Prestations (hébergements, activités) relèvent de l'assurance Responsabilité Civile Professionnelle du Prestataire concerné — voir Article 15.4 des présentes CGU et Article 23 des CGV.

Plafond de garantie : 1 500 000 EUR

Assureur : Helvetia

Période de validité : du 03/03/2026 au 02/03/2027

Police n° : 92601405

1.5 Rôle d'intermédiaire de mise en relation

Fenua Holidays agit en qualité d'intermédiaire de mise en relation entre les Utilisateurs (voyageurs) et les Prestataires touristiques (hébergeurs, organisateurs d'activités).

Fenua Holidays met en relation les Utilisateurs avec des Prestataires indépendants, sans être elle-même prestataire de services touristiques. Les prestations touristiques (hébergements, activités) sont fournies directement par les Prestataires partenaires référencés sur la Plateforme.

1.6 Périmètre d'activité

Services couverts par la Plateforme :

- ☒ Hébergements touristiques en Polynésie française (hôtels, pensions de famille, locations de vacances)
- ☒ Activités touristiques en Polynésie française (excursions, sports nautiques, visites culturelles, etc.)

Services NON couverts (exclusions) :

- ☒ Vols (internationaux et inter-îles) vers/depuis ou au sein de la Polynésie française
- ☒ Packages touristiques complets tout-inclus (vols + hébergement + activités)
- ☒ Croisières internationales (sauf excursions à terre vendues séparément)
- ☒ Locations de véhicules
- ☒ Assurances voyage (recommandations fournies, sans affiliation)

Pour ces services exclus, Fenua Holidays peut fournir des informations et recommandations, mais n'agit pas en qualité d'intermédiaire de réservation.

1.7 Documents contractuels applicables

Les présentes CGU s'appliquent à l'utilisation de la Plateforme en tant que service numérique. Elles sont complétées par les documents suivants :

- **Conditions Générales de Vente (CGV) :** Régissent les conditions commerciales de réservation et de paiement → fenuaholidays.com/fr/cgv
- **Politique de Confidentialité :** Détaille le traitement des données personnelles (RGPD) → fenuaholidays.com/fr/politique-de-confidentialite
- **Les cookies et traceurs sont détaillés dans la Politique de Confidentialité (section « Cookies et traceurs »)**
- **Mentions Légales :** Informations juridiques obligatoires → fenuaholidays.com/fr/mentions-legales

⚠ **Important pour les réservations** : Les conditions d'annulation, de modification et de remboursement des réservations sont détaillées dans les **Conditions Générales de Vente (CGV)**. Nous vous recommandons vivement de consulter les CGV Article 11 (Annulation hébergements), Article 12 (Annulation activités) et Article 19 (Modalités de remboursement) avant d'effectuer une réservation.

En cas de contradiction entre ces documents, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Conditions Générales de Vente, incluant les conditions particulières propres à chaque Prestataire — notamment sa politique d'annulation affichée sur sa fiche produit (pour les aspects commerciaux)
2. Conditions Générales d'Utilisation (pour aspects techniques/utilisation)
3. Politique de Confidentialité (pour données personnelles)
4. Autres documents

Article 2 — Définitions

Les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

« **Base A** » : Base de données vectorielle (RAG) contenant des informations culturelles, historiques et contextuelles sur la Polynésie française. Utilisée par Tiki Bot pour enrichir les conversations de manière créative et narrative. Autorise l'interprétation et la reformulation.

« **Base B** » : Base de données contractuelle (SQL + APIs temps réel) contenant les données transactionnelles strictes (prix, capacités, disponibilités, politiques d'annulation). Utilisée par Tiki Bot en mode citation exacte uniquement, sans interprétation. Données tracées et vérifiées.

« **CGU** » : Les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

« **CGV** » : Les Conditions Générales de Vente de Fenua Holidays, régissant les aspects commerciaux (réservation, paiement, annulation).

« **Client** » ou « **Utilisateur** » : Toute personne physique ou morale accédant à la Plateforme, qu'elle effectue ou non une réservation. Incluant les visiteurs sans compte et les utilisateurs inscrits.

« **Compte Utilisateur** » : Espace personnel sécurisé créé par l'Utilisateur sur la Plateforme, permettant d'accéder à des fonctionnalités avancées (réservation, historique, avis, crédit solidaire).

« **Contenus Générés par les Utilisateurs** » (ou « **UGC** ») : Tout contenu publié par les Utilisateurs sur la Plateforme, incluant les avis clients, commentaires, photos, vidéos, questions-réponses.

« **Fenua Holidays** » ou « **la Plateforme** » : La plateforme numérique de réservation touristique Fenua Holidays, accessible via le site web www.fenuaholidays.com et ses applications mobiles.

« **Crédit solidaire** » : **Avantage sans valeur monétaire attribué par Fenua Holidays au Client à chaque réservation, financé exclusivement sur sa propre marge. Il n'est ni une monnaie ni un moyen de paiement, n'est pas convertible en espèces et n'est pas cessible. Il permet au Client de soutenir des projets locaux à impact culturel, environnemental et sociétal, sélectionnés au mérite par un comité dédié (voir CGV Article 17).**

« **Plateforme** » : Voir « Fenua Holidays ».

« **Prestataire** » : Professionnel du tourisme (hébergeur, organisateur d'activités) référencé sur Fenua Holidays et proposant ses prestations touristiques aux Utilisateurs via la Plateforme.

« **Réservation** » : Commande confirmée et payée par l'Utilisateur pour une prestation touristique (hébergement ou activité) auprès d'un Prestataire via la Plateforme.

« **Tiki Bot** » : Assistant conversationnel augmenté par l'intelligence artificielle, intégré à la Plateforme Fenua Holidays. Tiki Bot aide les Utilisateurs à planifier leur voyage, répondre à leurs questions, et découvrir la culture polynésienne. Fonctionne avec une double base de données (Base A culturelle + Base B contractuelle).

Article 3 — Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

3.1 Acceptation obligatoire

L'accès et l'utilisation de la Plateforme Fenua Holidays sont **conditionnés à l'acceptation sans réserve** des présentes CGU.

En accédant à la Plateforme, en créant un compte utilisateur, ou en effectuant une réservation, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes CGU et vous vous engagez à les respecter.

3.2 Capacité juridique

La Plateforme est réservée aux personnes ayant la capacité juridique de contracter.

- **Âge minimum** : 18 ans révolus
- **Capacité légale** : Être juridiquement apte à s'engager contractuellement

Les mineurs (moins de 18 ans) peuvent naviguer sur la Plateforme sous la supervision d'un représentant légal, mais ne peuvent pas créer de compte ni effectuer de réservation sans autorisation parentale.

Si vous agissez au nom d'une personne morale (entreprise, association, administration), vous garantisiez disposer des pouvoirs nécessaires pour engager cette entité.

3.3 Acceptation technique

L'acceptation des CGU est matérialisée par :

- La **case à cocher obligatoire** « J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation » lors de la création de compte
- La validation de cette case permet de poursuivre l'utilisation de la Plateforme

Sans acceptation explicite, vous ne pouvez pas créer de compte ni effectuer de réservation.

3.4 Conservation et accessibilité

Les présentes CGU sont disponibles à tout moment sur la Plateforme via le lien « Conditions Générales d'Utilisation » présent en pied de page.

Nous vous recommandons de télécharger et conserver une copie des CGU applicables au moment de votre inscription.

Article 4 — Modifications des Conditions Générales d'Utilisation

4.1 Droit de modification

Fenua Holidays se réserve le droit de **modifier les présentes CGU à tout moment**, notamment pour :

- Adapter les CGU à l'évolution de la Plateforme (nouvelles fonctionnalités, nouveaux services)
- Se conformer aux évolutions législatives et réglementaires
- Améliorer la protection des Utilisateurs
- Corriger des erreurs ou ambiguïtés

4.2 Notification des modifications

En cas de modification substantielle des CGU, Fenua Holidays s'engage à informer les Utilisateurs inscrits, cumulativement, par les trois moyens suivants :

- **Email de notification** à l'adresse enregistrée dans le compte utilisateur
- **Bandeau d'information** sur la Plateforme lors de la première connexion suivant la modification
- **Mise à jour de la date** « Dernière mise à jour » en en-tête des CGU

Délai de notification : Minimum **30 jours** avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGU pour les modifications majeures.

4.3 Acceptation des nouvelles CGU

Les CGU modifiées s'appliquent automatiquement à tous les Utilisateurs dès leur entrée en vigueur.

Si vous n'acceptez pas les nouvelles CGU, vous disposez d'un droit de résiliation immédiate de votre compte utilisateur sans pénalité, en contactant info@fenuaholidays.com dans les 30 jours suivant la notification.

Si vous continuez à utiliser la Plateforme après l'entrée en vigueur des nouvelles CGU, vous êtes réputé les avoir acceptées.

4.4 CGU applicables aux réservations

Les CGU applicables à une réservation sont celles en vigueur **au moment de la confirmation de la réservation** (date de paiement validé).

Les modifications ultérieures des CGU ne s'appliquent pas rétroactivement aux réservations déjà confirmées.

PARTIE 2 — COMPTE UTILISATEUR

Article 5 — Création du compte utilisateur

5.1 Compte obligatoire pour réserver

La création d'un compte utilisateur est obligatoire pour effectuer une réservation sur la Plateforme.

Vous pouvez naviguer librement sur la Plateforme, consulter les offres, et interagir avec Tiki Bot **sans créer de compte**. Cependant, la réservation et le paiement nécessitent un compte utilisateur actif.

5.2 Processus de création de compte

Pour créer un compte utilisateur, vous devez :

Étape 1 : Fournir les informations obligatoires :

- Nom et prénom

- Adresse email valide (identifiant de connexion)
- Mot de passe sécurisé (voir exigences ci-dessous)
- Pays de résidence
- Numéro de téléphone (recommandé pour notifications de voyage)

Étape 2 : Accepter les CGU et la Politique de Confidentialité :

- Case à cocher obligatoire « J'accepte les CGU et la Politique de Confidentialité »

Étape 3 : Validation de l'adresse email :

- Un email de confirmation est envoyé à l'adresse fournie
- Cliquer sur le lien de validation dans les **48 heures** pour activer le compte
- Sans validation, le compte reste inactif et ne permet pas de réserver

5.3 Exigences de sécurité du mot de passe

Votre mot de passe doit respecter les critères suivants pour garantir la sécurité de votre compte :

- Minimum **8 caractères**
- Au moins **1 lettre majuscule**
- Au moins **1 lettre minuscule**
- Au moins **1 chiffre**
- Au moins **1 caractère spécial** (ex: @, #, !, \$, %, &)

Exemple de mot de passe valide : Fenua2026!

5.4 Connexion via réseaux sociaux (optionnel)

Fenua Holidays peut proposer la création de compte et la connexion via des services tiers (Facebook, Google, Apple).

En utilisant cette option :

- Vous autorisez Fenua Holidays à accéder aux informations de votre profil public (nom, prénom, email, photo de profil)
- Vous restez soumis aux CGU de Fenua Holidays et à la politique de confidentialité du service tiers
- Vous pouvez à tout moment dissocier votre compte Fenua Holidays du service tiers

5.5 Unicité du compte

Un seul compte par personne physique.

La création de comptes multiples par une même personne dans le but de contourner des restrictions (avis multiples, abus de promotions, etc.) est strictement interdite et constitue un motif de suspension définitive (voir Article 10.3).

5.6 Gratuité

La création et la gestion d'un compte utilisateur sur Fenua Holidays sont **entièrement gratuites**.

Aucun frais d'abonnement ou de service n'est facturé pour l'utilisation de la Plateforme. Seules les réservations effectuées auprès des Prestataires donnent lieu à paiement, au prix affiché. Fenua Holidays se rémunère exclusivement par une commission versée par les Prestataires sur chaque réservation (voir Conditions Générales de Vente).

Article 6 — Gestion et sécurité du compte

6.1 Responsabilité de la sécurité du compte

Vous êtes seul responsable de la confidentialité de vos identifiants de connexion (email et mot de passe) et de toutes les actions effectuées depuis votre compte.

Vous vous engagez à :

- **Ne jamais communiquer** vos identifiants à des tiers
- **Déconnecter votre session** après chaque utilisation sur un appareil partagé
- **Signaler immédiatement** à Fenua Holidays toute utilisation non autorisée de votre compte via info@fenuaholidays.com

6.2 Modification des informations personnelles

Vous pouvez à tout moment modifier les informations de votre compte (nom, email, téléphone, adresse) depuis votre espace personnel « Mon Compte ».

Important :

- La modification de l'adresse email nécessite une **nouvelle validation** (email de confirmation)
- Certaines informations contractuelles (nom, prénom) ne peuvent être modifiées après confirmation d'une réservation (sauf erreur manifeste signalée au service client)

6.3 Changement de mot de passe

Changement à votre initiative :

- Accédez à « Mon Compte » > « Sécurité » > « Modifier mon mot de passe »
- Saisissez votre mot de passe actuel + nouveau mot de passe (voir exigences Article 5.3)

Mot de passe oublié :

- Utilisez la fonction « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion
- Un email de réinitialisation est envoyé à votre adresse email enregistrée
- Le lien de réinitialisation est valable **24 heures**

Changement forcé (sécurité renforcée) :

En cas de suspicion d'accès non autorisé, Fenua Holidays peut vous demander de **réinitialiser votre mot de passe** par mesure de sécurité.

6.4 Historique des réservations

Votre compte utilisateur conserve l'historique complet de vos réservations, incluant :

- Réservations confirmées (hébergements et activités)
- Réservations annulées
- Factures et reçus de paiement
- Justificatifs de remboursement

Cet historique est accessible depuis votre espace « Mes Réservations » pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la prestation ; les factures et pièces comptables restent ensuite conservées par Fenua Holidays pendant 10 ans (obligation légale).

6.5 Crédit solidaire

Votre compte affiche votre crédit solidaire cumulé à chaque réservation.

Vous pouvez consulter :

- Votre crédit solidaire total (définitif + provisoire)
- L'historique de vos crédits solidaires (par réservation)
- L'affectation de vos contributions à des projets locaux à impact culturel, environnemental et sociétal (voir CGV Article 17)
- Les projets soutenus grâce à votre crédit solidaire (traçabilité de l'impact)

Article 7 — Suppression du compte utilisateur

7.1 Suppression à votre initiative

Vous pouvez demander la **suppression définitive de votre compte utilisateur** à tout moment, pour quelque raison que ce soit.

Procédure :

- Accédez à « Mon Compte » > « Paramètres » > « Supprimer mon compte »
- OU envoyez un email à info@fenuaholidays.com avec l'objet « Suppression compte »

Délai de traitement : Votre compte est désactivé sous **48 heures** et définitivement supprimé sous **30 jours** (délai de sécurité permettant une récupération en cas de demande accidentelle).

7.2 Conséquences de la suppression

La suppression de votre compte entraîne :

- **Perte d'accès** à votre espace personnel et historique de réservations
- **Suppression définitive** de vos données personnelles (conformément au RGPD, voir Article 17)
- **Conservation limitée** des données de réservations passées (factures, transactions) pendant les durées légales applicables (10 ans pour les factures et pièces comptables) même après suppression du compte
- **Perte du crédit solidaire non affecté (le crédit solidaire n'est pas convertible en argent)**

7.3 Réservations en cours

Vous ne pouvez pas supprimer votre compte si vous avez des réservations futures confirmées.

Dans ce cas, deux options :

- **Option A :** Attendre la fin de toutes vos réservations en cours avant de supprimer le compte
- **Option B :** Annuler toutes vos réservations futures (selon les politiques d'annulation applicables, voir CGV Article 11), puis supprimer le compte

Cette mesure vise à protéger les droits des Prestataires et à garantir la bonne exécution des contrats confirmés.

7.4 Suppression par Fenua Holidays

Fenua Holidays se réserve le droit de **supprimer ou suspendre votre compte sans préavis** dans les cas suivants (voir aussi Article 10.3) :

- Violation grave ou répétée des présentes CGU
- Utilisation frauduleuse de la Plateforme
- Publication de contenus illicites ou diffamatoires
- Impayés ou litiges répétés avec les Prestataires

- Inactivité prolongée (aucune connexion depuis **3 ans**)

En cas de suppression pour motif légitime, aucun remboursement ni indemnité ne sera dû.

PARTIE 3 — UTILISATION DE LA PLATEFORME

Article 8 — Utilisation conforme de la Plateforme

8.1 Accès libre à la consultation

La navigation et la consultation des contenus de la Plateforme sont libres et gratuites.

Vous pouvez librement :

- Consulter les offres d'hébergements et d'activités
- Comparer les prix et disponibilités
- Lire les avis clients
- Consulter les informations culturelles et pratiques sur la Polynésie française
- Interagir avec Tiki Bot (assistant IA) pour obtenir des recommandations

Aucun compte utilisateur n'est requis pour ces usages de consultation.

8.2 Accès réservé aux utilisateurs inscrits

Certaines fonctionnalités nécessitent la création d'un compte utilisateur (voir Article 5) :

- Effectuer une réservation (hébergement ou activité)
- Consulter l'historique de vos réservations
- Publier un avis client après un séjour/activité
- Consulter votre crédit solidaire et son impact
- Enregistrer des favoris (hébergements, activités)
- Recevoir des alertes personnalisées (nouveaux hébergements, promotions)

8.3 Fonctionnement général de la Plateforme

Étape 1 : Recherche

- Sélectionnez votre destination (archipel, île, commune)
- Indiquez vos dates de séjour et nombre de voyageurs
- Appliquez des filtres (budget, type d'hébergement, équipements, activités)

Étape 2 : Comparaison

- Consultez les résultats de recherche
- Comparez les prix, disponibilités, avis clients, équipements
- Cliquez sur une fiche pour voir les détails complets

Étape 3 : Réservation

- Sélectionnez les dates et options souhaitées
- Vérifiez le récapitulatif (prix total TTC, politique d'annulation)
- Créez un compte ou connectez-vous
- Procédez au paiement sécurisé (voir CGV Articles 16-17)

Étape 4 : Confirmation

- Recevez immédiatement un email de confirmation avec voucher
- Le Prestataire est automatiquement notifié de votre réservation
- Consultez votre réservation dans « Mes Réservations »

Étape 5 : Après le séjour

- Recevez une invitation à déposer un avis client (voir Article 13)
- Consultez votre crédit solidaire et son impact

8.4 Exactitude des informations fournies

Vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la création de votre compte et de vos réservations.

En particulier :

- **Identité** : Nom et prénom correspondant à vos documents de voyage officiels
- **Contact** : Email et téléphone valides et régulièrement consultés
- **Paieement** : Coordonnées bancaires valides dont vous êtes le titulaire ou ayant-droit

Toute fausse déclaration volontaire peut entraîner :

- Le refus de la réservation par le Prestataire
- L'annulation de la réservation sans remboursement
- La suspension ou suppression de votre compte utilisateur (voir Article 7.4)

8.5 Respect de la législation

Vous vous engagez à utiliser la Plateforme conformément :

- Aux lois et règlements français et polynésiens applicables
- Aux présentes CGU
- Aux bonnes mœurs et à l'ordre public

Article 9 — Obligations des utilisateurs

9.1 Obligation de bonne foi

Vous vous engagez à utiliser la Plateforme de **bonne foi** et de manière **loyale**, dans le respect des autres utilisateurs, des Prestataires, et de Fenua Holidays.

9.2 Respect des droits d'autrui

Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment :

- **Droits de propriété intellectuelle** (marques, droits d'auteur, brevets)
- **Droits à l'image** et vie privée (publication de photos sans autorisation)
- **Réputation** (diffamation, dénigrement, injures)

9.3 Sécurisation de votre connexion

Vous êtes responsable de la sécurité de votre accès à la Plateforme :

- **Antivirus et pare-feu** : Maintenir votre équipement protégé contre les virus et malwares
- **Connexions sécurisées** : Privilégier les réseaux WiFi sécurisés (éviter les WiFi publics non protégés pour les paiements)
- **Mise à jour** : Maintenir votre navigateur et système d'exploitation à jour

Fenua Holidays ne saurait être tenue responsable de dommages résultant d'un défaut de sécurisation de votre équipement.

9.4 Signalement de contenus illicites

Vous avez l'obligation de signaler à Fenua Holidays tout contenu manifestement illicite dont vous auriez connaissance sur la Plateforme (avis diffamatoires, photos inappropriées, contenus violents ou discriminatoires, etc.).

Procédure de signalement :

- Envoyez un email à info@fenuaholidays.com en précisant l'URL (ou la localisation) du contenu et le motif du signalement

Fenua Holidays s'engage à traiter tout signalement sous **48 heures ouvrées** (voir Article 14 Modération).

9.5 Utilisation raisonnable des ressources

Vous vous engagez à ne pas **saturer ou surcharger** les serveurs de la Plateforme par des requêtes automatisées excessives (scraping, bots, scripts abusifs).

L'utilisation d'outils automatisés pour extraire massivement des données de la Plateforme est strictement interdite (voir Article 10.2).

Article 10 — Utilisations interdites

10.1 Liste des comportements interdits

Les comportements suivants sont **strictement interdits** sur la Plateforme et constituent des motifs de suspension ou suppression de compte (voir Article 7.4) :

Fraude et abus :

- ☒ Fournir de fausses informations personnelles
- ☒ Utiliser une carte bancaire dont vous n'êtes pas le titulaire sans autorisation
- ☒ Effectuer des réservations fictives dans le but de nuire à un Prestataire ou à la Plateforme
- ☒ Tenter de contourner les systèmes de paiement ou de commission de la Plateforme
- ☒ Créer plusieurs comptes pour bénéficier abusivement de promotions

Atteintes à la sécurité :

- ☒ Tenter d'accéder de manière non autorisée aux serveurs ou bases de données de la Plateforme
- ☒ Introduire des virus, malwares, ou tout code malveillant
- ☒ Compromettre ou désactiver les mesures de sécurité de la Plateforme

Contenus illicites ou inappropriés :

- ☒ Publier des avis diffamatoires, injurieux, discriminatoires, ou haineux
- ☒ Publier des photos ou vidéos violentes, pornographiques, ou portant atteinte à la vie privée d'autrui
- ☒ Inciter à la haine, à la violence, ou à des actes illégaux

Atteintes à la propriété intellectuelle :

- ☒ Copier, reproduire, ou distribuer les contenus de la Plateforme sans autorisation (textes, photos, descriptions, base de données)
- ☒ Utiliser la marque « Fenua Holidays » ou le logo sans autorisation écrite

Concurrence déloyale :

- ☒ Collecter massivement des données de la Plateforme (scraping) pour créer une base de données concurrente
- ☒ Contacter directement les Prestataires pour réserver hors Plateforme et éviter la commission (désintermédiation abusive)

10.2 Interdiction du scraping et extraction de données

Le scraping (extraction automatisée de données) est strictement interdit.

Vous ne pouvez pas utiliser de robots, scripts, ou outils automatisés pour :

- Extraire massivement les prix, disponibilités, descriptions, ou photos des Prestataires
- Collecter les informations des Utilisateurs ou Prestataires
- Surveiller en continu les modifications de la Plateforme

Exception : L'utilisation de l'API publique de Fenua Holidays (si disponible) est autorisée dans les limites définies par les conditions d'utilisation de l'API.

10.3 Sanctions en cas de violation

En cas de violation des présentes interdictions, Fenua Holidays se réserve le droit de prendre les mesures suivantes, **sans préavis ni indemnité** :

Sanctions graduelles :

- **Avertissement** : Email notifiant la violation et demandant cessation immédiate
- **Suspension temporaire** : Blocage du compte pour une durée déterminée (7 à 30 jours)
- **Suppression définitive** : Fermeture irréversible du compte utilisateur avec perte de l'accès et des données

Sanctions immédiates (violations graves) :

- **Suppression immédiate du compte** sans préavis en cas de fraude avérée, atteinte à la sécurité, ou contenus illicites graves
- **Signalement aux autorités compétentes** en cas d'infraction pénale (fraude à la carte bancaire, diffamation publique, etc.)

Actions civiles et pénales :

Fenua Holidays se réserve le droit d'engager des **poursuites judiciaires** contre tout utilisateur ayant causé un préjudice à la Plateforme, aux Prestataires, ou aux autres Utilisateurs.

Article 11 — Tiki Bot : Assistant IA conversationnel

11.1 Présentation de Tiki Bot

Tiki Bot est un assistant conversationnel augmenté par l'intelligence artificielle, intégré à la Plateforme Fenua Holidays.

Fonctionnalités principales :

- Répondre à vos questions sur la Polynésie française (culture, géographie, climat, langues)
- Recommander des destinations, hébergements, et activités adaptés à votre profil
- Aider à construire votre itinéraire de voyage personnalisé
- ☒ Fournir des conseils pratiques (budget, transport inter-îles, santé, formalités)
- ☒ Raconter des légendes polynésiennes et enrichir votre découverte culturelle

- ☒ Répondre à vos questions sur les réservations (tarifs, disponibilités, politiques d'annulation)

11.2 Architecture double base de données (Base A / Base B)

Tiki Bot fonctionne avec deux bases de données distinctes, chacune ayant un rôle et des règles de traitement différents :

Base A — Base culturelle et contextuelle (RAG vectoriel)

Contenu :

- Informations culturelles, historiques, et géographiques sur la Polynésie française
- Légendes et récits traditionnels polynésiens
- Descriptions qualitatives des destinations (ambiance, expérience, caractère unique)
- Conseils de voyage généraux (climat, transport, budget indicatif)

Mode de fonctionnement :

- ☒ **Interprétation libre autorisée** : Tiki Bot peut reformuler, résumer, enrichir, et personnaliser les réponses
- ☒ **Créativité narrative** : Tiki Bot adopte un ton chaleureux et culturellement ancré pour raconter la Polynésie
- ☒ **Contextualisation** : Les réponses sont adaptées au profil de l'Utilisateur (budget, intérêts, durée de séjour)

Exemple : Si vous demandez « Raconte-moi l'histoire de Maui », Tiki Bot peut raconter la légende de manière narrative et engageante, en adaptant le niveau de détail à votre curiosité.

Base B — Base contractuelle stricte (SQL + APIs temps réel)

Contenu :

- **Prix exacts** des hébergements et activités (tarifs par nuit, par personne, suppléments)
- **Capacités précises** (nombre de voyageurs max, composition des chambres, âge minimum pour activités)
- **Disponibilités en temps réel** (calendrier de réservation synchronisé avec les Prestataires)
- **Politiques d'annulation** exactes (délais, frais, conditions de remboursement)
- **Conditions contractuelles** (dépôts de garantie, prérequis pour activités)

Mode de fonctionnement :

- ☒ **AUCUNE interprétation autorisée** : Tiki Bot cite les données contractuelles de manière exacte, sans reformulation ni approximation
- ☒ **Citation stricte avec source** : Chaque information contractuelle est accompagnée de sa source (fiche Prestataire, ID réservation, date de mise à jour)
- ☒ **Traçabilité complète** : Toutes les réponses de Tiki Bot basées sur la Base B sont loguées et vérifiables

Exemple : Si vous demandez « Quel est le prix de la pension Chez Maeva ? », Tiki Bot répond « 18 500 XPF/nuit pour 2 adultes (Source : Fiche Prestataire #1234, mise à jour 01/03/2026) » — sans arrondir, approximer, ou interpréter.

11.3 Disclaimer : Tiki Bot est une aide à la décision

⚠ **IMPORTANT** : Tiki Bot est un assistant conversationnel, **PAS** un agent de voyage humain.

Limitations et responsabilités :

- ☒ **Les recommandations de Tiki Bot ne constituent pas un engagement contractuel** de la part de Fenua Holidays ou des Prestataires
- ☒ Tiki Bot peut occasionnellement fournir des **réponses incomplètes ou imprécises**, notamment sur les données de la Base A (informations culturelles et contextuelles)
- ☒ **Seules les informations de la Base B (prix, capacités, disponibilités, politiques) font foi** et engagent contractuellement les parties au moment de la réservation confirmée
- ☒ **Vous restez responsable de vérifier** les informations fournies par Tiki Bot avant de finaliser une réservation (notamment : dates, prix total, politique d'annulation, capacités)

En cas d'erreur manifeste dans une réponse de Tiki Bot concernant des données contractuelles (Base B), vous pouvez la signaler par email à info@fenuaholidays.com. Fenua Holidays s'engage à corriger rapidement la Base B et à vous notifier.

11.4 Supervision humaine et escalade

Tiki Bot est supervisé par l'équipe Fenua Holidays :

- **Monitoring continu** : Les conversations de Tiki Bot sont auditées pour détecter les erreurs et améliorer la qualité des réponses
- **Escalade automatique** : Si Tiki Bot ne parvient pas à répondre à votre question, il vous propose de contacter le **service client humain** (email ou téléphone)
- **Droit de rectification** : Si Tiki Bot vous fournit une information contractuelle erronée (Base B), vous pouvez demander une rectification sous 48h via info@fenuaholidays.com

11.5 Utilisation des conversations pour amélioration du service

Les conversations avec Tiki Bot sont enregistrées afin d'améliorer la qualité du service (voir Article 17 Données Personnelles).

Finalités de l'enregistrement :

- Détecter et corriger les erreurs de Tiki Bot
- Améliorer les algorithmes de recommandation
- Former les équipes Fenua Holidays sur les besoins des voyageurs
- Fournir un support client personnalisé en cas de réclamation

Vos droits :

- Vous pouvez demander **l'accès à l'historique de vos conversations** avec Tiki Bot via votre espace « Mon Compte »
- Vous pouvez demander **la suppression de vos conversations** (sauf données conservées au titre des durées légales — voir la Politique de Confidentialité) via info@fenuaholidays.com

11.6 Interdictions spécifiques Tiki Bot

Vous vous engagez à ne pas :

- ☒ Tenter de **contourner ou manipuler** les réponses de Tiki Bot (prompt injection, jailbreaking)
- ☒ Utiliser Tiki Bot pour des **requêtes abusives ou répétitives** visant à saturer le service
- ☒ Extraire massivement des données via Tiki Bot dans un but commercial concurrent
- ☒ Soumettre des questions **illicites, offensantes, ou discriminatoires**

En cas de violation, Fenua Holidays se réserve le droit de **restreindre ou bloquer votre accès à Tiki Bot** (voir Article 10.3).

PARTIE 4 — CONTENUS

Article 12 — Propriété intellectuelle de la Plateforme

12.1 Droits de propriété de Fenua Holidays

L'intégralité des contenus présents sur la Plateforme Fenua Holidays sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de FENUA HOLIDAYS SASU ou de ses partenaires.

Éléments protégés :

- **Marque « Fenua Holidays »** et **logo Tiki Bot**
- **Base de données** des Prestataires, hébergements, activités, disponibilités, prix
- **Textes** rédigés par Fenua Holidays (descriptions culturelles, guides de voyage, articles de blog)
- **Photos et vidéos** produites par Fenua Holidays ou acquises sous licence
- **Design et interface** de la Plateforme (charte graphique, ergonomie, parcours utilisateur)
- **Code source et logiciels** de la Plateforme et de Tiki Bot
- **Algorithmes de recommandation** et d'intelligence artificielle

12.2 Droits des Prestataires

Les Prestataires référencés sur la Plateforme conservent la propriété intellectuelle de leurs propres contenus (descriptions, photos, logos).

En acceptant d'être référencés sur Fenua Holidays, les Prestataires accordent à la Plateforme une **licence non exclusive, mondiale, et gratuite** d'utilisation, reproduction, et diffusion de leurs contenus sur la Plateforme et dans les supports de communication de Fenua Holidays (réseaux sociaux, newsletters, publicités).

12.3 Utilisation autorisée par les Utilisateurs

Vous êtes autorisé à :

- ☒ **Consulter et naviguer** sur la Plateforme pour votre usage personnel et privé
- ☒ **Télécharger et imprimer** des pages de la Plateforme pour votre usage personnel (préparation de voyage)
- ☒ **Partager des liens** vers des pages de la Plateforme sur les réseaux sociaux

Vous n'êtes PAS autorisé à :

- ☒ **Reproduire, copier, ou extraire** les contenus de la Plateforme pour une utilisation commerciale ou publique (sauf autorisation écrite de Fenua Holidays)
- ☒ **Créer une base de données concurrente** à partir des données de la Plateforme (scraping, extraction massive)
- ☒ **Modifier, altérer, ou créer des œuvres dérivées** à partir des contenus de la Plateforme
- ☒ **Utiliser la marque « Fenua Holidays » ou le logo Tiki Bot** sans autorisation écrite

12.4 Signalement de violations de propriété intellectuelle

Si vous estimez qu'un contenu publié sur la Plateforme porte atteinte à vos droits de propriété intellectuelle (contrefaçon, usage non autorisé), vous pouvez notifier Fenua Holidays via **info@fenuaholidays.com** en fournissant :

- Vos coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, email)
- Description du contenu litigieux et URL de la page concernée
- Justification de vos droits (preuve de propriété intellectuelle)
- Déclaration sur l'honneur que la réclamation est de bonne foi

Fenua Holidays s'engage à traiter la demande sous **7 jours ouvrés** et à retirer le contenu litigieux si la violation est avérée.

Article 13 — Contenus générés par les utilisateurs

13.1 Définition des contenus générés par les utilisateurs (UGC)

Les **Contenus Générés par les Utilisateurs** (ci-après « UGC » ou « Contenus Utilisateurs ») désignent tout contenu publié par les Utilisateurs sur la Plateforme, incluant :

- **Avis clients** (notes, commentaires écrits sur hébergements et activités)
- **Photos et vidéos** téléchargées avec les avis
- **Questions-réponses** sur les fiches Prestataires
- **Commentaires** sur les articles de blog ou guides de voyage

13.2 Conditions de publication

Conditions d'éligibilité :

- ☒ **Avis clients** : Réservé aux Utilisateurs ayant effectué une réservation confirmée via Fenua Holidays
- ☒ **Photos/vidéos** : Vous devez être le propriétaire ou détenir les droits de diffusion
- ☒ **Questions-réponses** : Ouvert à tous les Utilisateurs inscrits

Délai de publication des avis :

- Les avis clients peuvent être publiés **jusqu'à 3 mois** après la date de fin de séjour ou d'activité
- Passé ce délai, la publication n'est plus possible (garantie de fraîcheur des avis)

13.3 Licence accordée à Fenua Holidays

En publiant un Contenu Utilisateur sur la Plateforme, vous accordez à Fenua Holidays une **licence mondiale, non exclusive, transférable, sous-licenciable, et gratuite** pour :

- **Utiliser, reproduire, et diffuser** votre contenu sur la Plateforme
- **Traduire votre avis dans d'autres langues (français, anglais et autres langues proposées)**
- **Modérer, éditer, ou supprimer** votre contenu en cas de violation des règles (voir Article 14)
- **Utiliser votre avis dans des supports de communication** (réseaux sociaux, newsletters, publicités) avec mention de votre prénom et première lettre du nom (ex: « Marie D. »)

Important :

- Vous restez **propriétaire de votre contenu** (la licence accordée à Fenua Holidays est non exclusive)
- Vous pouvez **supprimer votre contenu** à tout moment via votre espace « Mes Avis » (la licence de Fenua Holidays prend fin après suppression, sauf contenus déjà diffusés)

13.4 Règles de publication

Vos Contenus Utilisateurs doivent respecter les règles suivantes :

☒ **Contenus autorisés** :

- Avis authentiques basés sur votre expérience personnelle
- Critiques constructives (positives ou négatives) argumentées
- Photos et vidéos de qualité correcte, prises lors de votre séjour/activité

☒ **Contenus interdits** :

- Avis **faux ou frauduleux** (sans réservation effective, ou pour un concurrent)

- Contenus **diffamatoires, injurieux, discriminatoires, ou haineux**
- Contenus **obscènes, violents, ou portant atteinte à la vie privée** d'autrui
- **Données personnelles** (numéros de téléphone, emails, adresses postales de tiers)
- **Liens publicitaires** ou promotions commerciales
- Contenus **hors-sujet** (critique d'un autre prestataire que celui réservé)
- Avis **trop courts** (moins de 50 caractères) ou vides de sens

Sanctions en cas de violation :

- **Refus de publication** de l'avis (avec notification du motif)
- **Suppression** de l'avis après publication si signalé par un autre utilisateur ou le Prestataire
- **Suspension du compte** en cas de récidive (voir Article 10.3)

13.5 Responsabilité des Contenus Utilisateurs

Vous êtes seul responsable des Contenus Utilisateurs que vous publiez.

Fenua Holidays agit en qualité d'hébergeur technique (au sens de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique, LCEN) et n'est **pas responsable a priori** du contenu des avis clients publiés par les Utilisateurs.

Responsabilité de Fenua Holidays :

- ☒ Fenua Holidays s'engage à **modérer les contenus** dans un délai raisonnable (voir Article 14)
- ☒ Fenua Holidays s'engage à **retirer rapidement** tout contenu manifestement illicite après notification (sous 48h)

Votre responsabilité :

- ☒ En publiant un contenu illicite ou diffamatoire, vous engagez votre **responsabilité civile et pénale** personnelle
- ☒ Vous garantissez Fenua Holidays contre toute réclamation de tiers liée à vos contenus (indemnisation des frais de défense)

Article 14 — Modération des contenus

14.1 Processus de modération

Fenua Holidays applique une procédure de **contrôle automatisé et humain** des Contenus Utilisateurs avant publication.

Contrôle automatisé (immédiat) :

- Vérification de l'**existence d'une réservation effective** (ID réservation + date de séjour)
- Détection de **mots-clés interdits** (injures, spam, données personnelles)
- Détection de **patterns suspects** (faux avis, comptes frauduleux)

Contrôle humain (si nécessaire) :

- **Modération déclenchée** en cas de signalement par un autre utilisateur ou un Prestataire
- **Analyse du contenu litigieux** sous **48 heures ouvrées** maximum
- **Décision motivée** : Publication, refus de publication, ou suppression (avec notification à l'auteur)

Délai de publication : Avis publié après validation (délai maximum **72 heures ouvrées** après soumission).

14.2 Motifs de refus ou suppression

Votre Contenu Utilisateur peut être refusé ou supprimé dans les cas suivants :

- ☒ **Absence de réservation vérifiée** (faux avis)
- ☒ **Contenu illicite** (diffamation, injure, menace, discrimination, incitation à la haine)
- ☒ **Données personnelles** divulguées (noms complets, téléphones, emails, adresses de tiers)
- ☒ **Hors-sujet** (critique d'une prestation non réservée via Fenua Holidays)
- ☒ **Avis vide ou trop court** (moins de 50 caractères)
- ☒ **Spam ou liens publicitaires**
- ☒ **Conflit d'intérêts** (propriétaire/salarié du Prestataire notant son propre établissement, ou concurrent)

Notification : En cas de refus, vous recevez un **email expliquant le motif** et pouvez soumettre une version modifiée conforme.

14.3 Signalement de contenus illicites

Tout utilisateur peut signaler un Contenu Utilisateur qu'il estime illicite ou contraire aux règles.

Procédure :

- Sélectionnez le **motif de signalement** (diffamation, faux avis, données personnelles, spam, autre)
- Ajoutez un **commentaire explicatif** (optionnel mais recommandé)

Traitement :

- Signalement examiné sous **48 heures ouvrées**
- Décision notifiée par email au signalant et à l'auteur du contenu
- Contenu supprimé si violation avérée, maintenu si signalement infondé

Protection contre les signalements abusifs :

- Si vous effectuez des **signalements manifestement abusifs ou répétés** dans le but de nuire à d'autres utilisateurs, votre compte peut être suspendu (voir Article 10.3)

14.4 Droit de réponse des Prestataires

Les Prestataires concernés par un avis client peuvent publier une **réponse publique** sous l'avis dans un délai de **14 jours** suivant la publication.

Règles de la réponse Prestataire :

- ☒ Ton **professionnel, courtois, et constructif** obligatoire
- ☒ Possibilité d'apporter des **clarifications factuelles** ou de s'excuser
- ☒ Interdiction d'**attaques personnelles** envers le client
- ☒ Interdiction de **divulguer des données personnelles** du client

La réponse du Prestataire est soumise aux mêmes règles de modération que les avis clients.

PARTIE 5 — RESPONSABILITÉ

Article 15 — Rôle d'intermédiaire et limitation de responsabilité

15.1 Principe de responsabilité intermédiée

Fenua Holidays agit en qualité d'intermédiaire technique entre les Utilisateurs (voyageurs) et les Prestataires touristiques (hébergeurs, organisateurs d'activités).

En tant qu'intermédiaire, Fenua Holidays n'est responsable que de :

- Le **bon fonctionnement de la Plateforme** (disponibilité, sécurité, transactions de paiement)
- La **transmission correcte des informations** entre Utilisateurs et Prestataires (confirmation de réservation, vouchers, notifications)
- La **vérification initiale de la conformité réglementaire** des Prestataires (licence touristique, assurance RC Pro, garantie financière si applicable)

Fenua Holidays n'est PAS responsable de :

- ☒ **L'exécution des prestations touristiques** par les Prestataires (qualité de l'hébergement, déroulement des activités)
- ☒ **Les dommages subis lors du séjour ou de l'activité** (accidents, vols, maladies, annulations de dernière minute par le Prestataire)
- ☒ **La véracité et l'exhaustivité des informations fournies par les Prestataires** (descriptions, photos, équipements)
- ☒ **Les litiges directs entre Utilisateurs et Prestataires** (conflits sur la qualité de la prestation, réclamations)

En cas de litige avec un Prestataire concernant l'exécution de la prestation, vous devez contacter directement le Prestataire en première instance. Fenua Holidays peut faciliter la mise en relation et la transmission de votre réclamation, mais ne se substitue pas au Prestataire dans le règlement du litige.

15.2 Limitation de responsabilité de Fenua Holidays

La responsabilité de Fenua Holidays est limitée aux dommages directs résultant d'une faute prouvée de la Plateforme dans l'exécution de ses obligations d'intermédiaire technique.

Fenua Holidays ne saurait être tenue responsable :

- Des **dommages indirects** (perte de temps, manque à gagner, préjudice moral, perte de chance)
- Des **conséquences d'une utilisation frauduleuse ou abusive** de la Plateforme par un Utilisateur ou un tiers
- Des **interruptions de service** résultant de cas de force majeure (voir Article 16.3)
- Des **erreurs ou omissions** dans les contenus fournis par les Prestataires

Plafond de responsabilité : En tout état de cause, la responsabilité totale de Fenua Holidays envers un Utilisateur ne pourra excéder le **montant total payé par l'Utilisateur pour la réservation concernée**.

15.3 Responsabilité des Prestataires

Les Prestataires touristiques référencés sur Fenua Holidays sont seuls responsables :

- De l'**exécution des prestations** conformément à la description et aux normes professionnelles
- De la **sécurité des Utilisateurs** durant le séjour ou l'activité (conformité aux normes de sécurité, encadrement qualifié)
- De la **souscription d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle** couvrant leur activité
- Du **respect de la législation** touristique polynésienne (licences, déclarations, normes de sécurité)

Fenua Holidays vérifie la conformité réglementaire des Prestataires **au moment de leur référencement initial**, mais ne garantit pas leur conformité continue. Tout problème de conformité doit être signalé à Fenua Holidays via info@fenuaholidays.com.

15.4 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle de Fenua Holidays

Fenua Holidays dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant son activité d'intermédiaire touristique et de plateforme numérique.

Assureur : RC Pro Helvetia
Plafond de garantie : 1 500 000 EUR

Cette assurance couvre les dommages causés aux Utilisateurs **dans le cadre exclusif des obligations de Fenua Holidays en tant qu'intermédiaire technique** (erreur de transmission de réservation, défaillance technique de la Plateforme, etc.).

Elle ne couvre pas les dommages résultant de l'exécution des prestations touristiques par les Prestataires (responsabilité du Prestataire, voir 15.3).

Article 16 — Disponibilité du service

16.1 Objectif de disponibilité

Fenua Holidays s'efforce de maintenir la Plateforme **accessible 24h/24, 7j/7**, sous réserve des opérations de maintenance et des cas de force majeure (voir 16.3).

Objectif de disponibilité : 99% du temps sur une base annuelle (soit environ 3,65 jours d'interruption cumulée maximum par an).

16.2 Maintenance programmées

Maintenances régulières :

- Fenua Holidays peut effectuer des **opérations de maintenance technique** nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité de la Plateforme
- Les maintenances sont **programmées en dehors des heures de forte fréquentation** (généralement la nuit, heure polynésienne)
- Les Utilisateurs sont **informés par email et bandeau d'information** au moins **48 heures à l'avance** des maintenances programmées entraînant une indisponibilité de plus de 2 heures

Maintenances d'urgence (sécurité critique) :

- En cas de nécessité impérative (faible de sécurité, bug critique), Fenua Holidays peut effectuer des maintenances d'urgence **sans préavis**
- Durée estimée et informations communiquées dès que possible via les réseaux sociaux et la page d'accueil

16.3 Force majeure et événements hors contrôle

Fenua Holidays ne saurait être tenue responsable des **interruptions de service** résultant de :

Cas de force majeure :

- Catastrophes naturelles (cyclones, tsunamis, tremblements de terre)
- Guerres, attentats, émeutes
- Épidémies, pandémies
- Grèves générales affectant les infrastructures internet
- Décisions gouvernementales (fermeture d'Internet, censure)

Événements hors contrôle de Fenua Holidays :

- Pannes des fournisseurs d'hébergement web (serveurs, datacenters)
- Pannes des réseaux de télécommunications polynésiens
- Cyberattaques (attaques DDoS, piratage)

- Défaillances des services tiers (solution de paiement de la Banque de Tahiti, APIs des Prestataires)

En cas d'interruption prolongée (plus de 24 heures), Fenua Holidays s'engage à :

- Communiquer régulièrement sur l'état de résolution du problème (réseaux sociaux, email)
- Proposer des solutions alternatives si possible (contact téléphonique direct pour urgences)

16.4 Pas d'indemnisation pour interruption de service

Aucune indemnisation ne sera due en cas d'interruption de service, sauf si l'interruption résulte d'une faute lourde prouvée de Fenua Holidays ayant causé un préjudice direct et certain à l'Utilisateur.

Dans ce cas, l'indemnisation sera limitée au **montant de la commission Fenua Holidays prélevée sur la réservation concernée** (et non au montant total de la réservation).

PARTIE 6 — DONNÉES PERSONNELLES

Article 17 — Protection des données personnelles

17.1 Politique de Confidentialité

Le traitement des données personnelles par Fenua Holidays — catégories de données collectées, finalités et bases légales, destinataires et sous-traitants, durées de conservation, transferts internationaux, mesures de sécurité, cookies et traceurs — est détaillé dans la Politique de Confidentialité, disponible sur fenuaholidays.com/fr/politique-de-confidentialite.

La Politique de Confidentialité constitue le document de référence de Fenua Holidays en matière de protection des données personnelles. Les présentes CGU s'y réfèrent intégralement ; en cas de divergence sur le traitement des données personnelles, la Politique de Confidentialité prévaut.

17.2 Responsable de traitement

Le responsable du traitement est FENUA HOLIDAYS SASU — Lotissement Miri N°21, Résidence Rahiti, Appt 1, 98718 Punaauia / BP 42199, 98713 Papeete, Polynésie française — Email : info@fenuaholidays.com.

17.3 Cadre juridique applicable

Les traitements sont régis par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi « Informatique et Libertés »), applicable en Polynésie française, qui rend applicables les règles du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ainsi que par le RGPD lui-même pour les personnes situées dans l'Union européenne. L'autorité de contrôle compétente est la CNIL (www.cnil.fr).

17.4 Vos droits

Vous disposez sur vos données des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité, de retrait de votre consentement à tout moment et de directives post-mortem, dans les conditions détaillées dans la Politique de Confidentialité.

Pour exercer vos droits : info@fenuaholidays.com. Réponse sous 1 mois maximum. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr/fr/plaintes).

PARTIE 7 — DISPOSITIONS FINALES

Article 18 — Droit applicable et juridiction compétente

18.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au **droit français**, applicable en Polynésie française conformément au statut de Collectivité d'Outre-Mer (COM).

En particulier :

- **Code de la consommation français** pour la protection des consommateurs

- **Code civil français** pour les obligations contractuelles
- **Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (LCEN)** pour les responsabilités des hébergeurs et éditeurs de contenus
- **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** pour les données personnelles

18.2 Médiation des litiges

Conformément à la réglementation applicable en Polynésie française en matière de médiation de la consommation, en cas de litige relatif à l'utilisation de la Plateforme, vous avez le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Les coordonnées du médiateur de la consommation compétent sont publiées sur la Plateforme et communiquées au Client sur simple demande adressée à info@fenuaholidays.com.

Conditions de saisine :

- Avoir préalablement contacté le service client Fenua Holidays (info@fenuaholidays.com)
- Avoir reçu une réponse insatisfaisante ou absence de réponse > 2 mois
- Litige datant de moins d'un an **depuis votre réclamation initiale à Fenua Holidays**
- Ne pas avoir déjà saisi un tribunal pour ce litige

Médiation gratuite : La médiation est entièrement gratuite pour vous, quel que soit le résultat.

18.3 Juridiction compétente

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux compétents sont déterminés selon votre lieu de résidence :

Consommateurs domiciliés en France métropolitaine :

- Tribunal du lieu de votre domicile
- OU Tribunal de Première Instance de Papeete (siège Fenua Holidays)
- Le choix vous appartient

Consommateurs domiciliés en Polynésie française :

- Tribunal de Première Instance de Papeete
- OU Tribunal de Première Instance de votre île de résidence (sessions itinérantes)

Consommateurs domiciliés dans l'Union Européenne (hors France) :

- Tribunaux de votre État membre de domicile (protection Bruxelles I bis)
- OU Tribunal de Première Instance de Papeete

Consommateurs domiciliés hors UE :

- Tribunaux de Papeete (sauf protection consommateur spécifique dans votre pays)

Pour plus de détails sur la juridiction compétente, consultez l'**Article 30 de nos CGV**.

18.4 Langue des CGU

Les présentes CGU sont rédigées en **français** (langue de référence).

Des traductions en anglais et dans d'autres langues pourront être proposées à titre indicatif. En cas de divergence d'interprétation entre les versions linguistiques, la version française prévaut.

18.5 Divisibilité des clauses

Si une clause des présentes CGU est déclarée **nulle, invalide, ou inapplicable** par une décision de justice, les autres clauses restent pleinement en vigueur.

La clause invalide sera remplacée par une clause valide de portée équivalente, dans le respect de l'esprit des CGU.

18.6 Contact Fenua Holidays

Pour toute question relative aux présentes CGU ou à l'utilisation de la Plateforme, vous pouvez contacter Fenua Holidays :

Email : info@fenuaholidays.com

Téléphone : +689 87 70 45 40

Adresse postale : FENUA HOLIDAYS SASU, BP 42199, 98713 Papeete, Tahiti, Polynésie française

Délai de réponse : Nous nous engageons à **accuser réception** de vos demandes sous **48 heures ouvrées** maximum et à vous apporter une **réponse motivée** sous **15 jours ouvrés** maximum.

Article 19 — Utilisation de la Plateforme par les Prestataires

Les présentes CGU régissent également l'utilisation de la Plateforme Fenua Holidays par les **Prestataires touristiques** (hébergeurs, organisateurs d'activités) qui souhaitent référencer leurs offres sur la Plateforme.

19.1 Inscription et référencement

Conditions d'éligibilité :

Pour être référencé sur Fenua Holidays, le Prestataire doit :

- ☒ Être un **professionnel du tourisme** établi en Polynésie française
- ☒ Disposer d'une **licence touristique valide** (si applicable : licence hôtelière, autorisation activités nautiques, etc.)
- ☒ Disposer d'une **assurance Responsabilité Civile Professionnelle** en cours de validité couvrant son activité
- ☒ Respecter la **réglementation touristique polynésienne** (déclarations, normes de sécurité, accessibilité)

Processus d'inscription :

- Le Prestataire soumet une demande de référencement via le formulaire dédié sur la Plateforme ou par email à info@fenuaholidays.com
- Fenua Holidays vérifie l'éligibilité du Prestataire (licences, RC Pro, conformité réglementaire)
- En cas d'acceptation, le Prestataire reçoit un accès au **back-office Prestataire** et peut commencer à publier ses offres
- Le référencement devient effectif après signature des **Conditions Générales de Vente Prestataires** (document distinct)

19.2 Accès au back-office Prestataire

Le Prestataire référencé bénéficie d'un **espace personnel sécurisé** (back-office) lui permettant de :

- Créer, modifier et gérer ses offres (hébergements, activités)
- Gérer son calendrier de disponibilités en temps réel

- Définir ses tarifs et politiques d'annulation
- Consulter et gérer les réservations reçues via la Plateforme
- Consulter ses statistiques de performance (vues, réservations, taux de conversion)
- Télécharger ses factures de commission Fenua Holidays

Sécurité du compte Prestataire :

Le Prestataire est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion au back-office et s'engage à :

- Ne jamais communiquer ses identifiants à des tiers non autorisés
- Déconnecter sa session après chaque utilisation
- Signaler immédiatement toute utilisation non autorisée de son compte via info@fenuaholidays.com

19.3 Obligations des Prestataires

Exactitude et mise à jour des informations :

Le Prestataire s'engage à fournir des **informations exactes, complètes et à jour** concernant :

- Ses offres (descriptions, photos, équipements, capacités)
- Ses tarifs (prix par nuit, par personne, suppléments)
- Ses disponibilités en temps réel (calendrier synchronisé)
- Ses politiques d'annulation et conditions particulières

Toute information trompeuse ou inexacte peut entraîner :

- Le retrait temporaire de l'offre concernée
- La suspension du compte Prestataire
- La résiliation du partenariat (voir CGV Prestataires)

Gestion des réservations :

Le Prestataire s'engage à :

- **Honorer toutes les réservations confirmées** via la Plateforme aux conditions affichées
- **Répondre rapidement** aux demandes de renseignements des clients (délai recommandé : 24 heures)
- **Maintenir à jour** son calendrier de disponibilités pour éviter les surbookings
- **Informier immédiatement** Fenua Holidays et le client en cas d'impossibilité d'honorer une réservation (avec proposition de solution alternative)

Qualité de service :

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir des prestations **conformes aux descriptions** publiées sur la Plateforme
- Respecter les **normes de sécurité et d'hygiène** applicables à son activité
- Traiter les clients avec **courtoisie et professionnalisme**
- Résoudre les réclamations clients de manière **constructive et rapide**

Assurance RC Pro :

Le Prestataire s'engage à **maintenir en vigueur en permanence** une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant son activité touristique, et à transmettre à Fenua Holidays :

- Une copie de l'attestation RC Pro lors du référencement initial
- Une copie de l'attestation renouvelée chaque année (contrôle annuel obligatoire)

19.4 Réponse aux avis clients

Le Prestataire peut **répondre publiquement** aux avis clients publiés sur sa fiche Prestataire, dans le respect des règles suivantes :

- ☑ Ton **professionnel, courtois et constructif** obligatoire
- ☑ Possibilité d'apporter des **clarifications factuelles** ou de présenter des excuses
- ☑ Interdiction d'**attaques personnelles** envers les clients
- ☑ Interdiction de **divulguer des données personnelles** des clients (noms complets, coordonnées)

Les réponses des Prestataires sont soumises aux mêmes règles de modération que les avis clients (voir Article 14). Fenua Holidays se réserve le droit de supprimer toute réponse contraire à ces règles.

19.5 Propriété intellectuelle des contenus Prestataires

Droits du Prestataire :

Le Prestataire conserve la **propriété intellectuelle** de ses contenus (descriptions, photos, logos) publiés sur la Plateforme.

En acceptant d'être référencé sur Fenua Holidays, le Prestataire accorde à la Plateforme une **licence non exclusive, mondiale, et gratuite** d'utilisation, reproduction, et diffusion de ses contenus sur :

- La Plateforme Fenua Holidays (site web, applications mobiles)
- Les supports de communication de Fenua Holidays (réseaux sociaux, newsletters, publicités)

Garantie du Prestataire :

Le Prestataire garantit Fenua Holidays qu'il est **propriétaire ou détient les droits** d'utilisation de tous les contenus qu'il publie (photos, textes, logos), et qu'aucun tiers ne peut revendiquer de droits sur ces contenus.

En cas de réclamation d'un tiers pour violation de droits de propriété intellectuelle, le Prestataire s'engage à **défendre et indemniser Fenua Holidays** de toute réclamation, frais de défense, ou dommages-intérêts.

19.6 Conditions commerciales

Les conditions commerciales du partenariat entre Fenua Holidays et le Prestataire (commission, modalités de paiement, exclusivité, résiliation, etc.) sont régies par un document distinct :

➔ Conditions Générales de Vente Prestataires (CGV Prestataires)

Disponibles dans votre espace Prestataire sur la Plateforme

Les CGV Prestataires complètent les présentes CGU et prévalent en cas de contradiction sur les aspects commerciaux du partenariat.

19.7 Suspension ou résiliation du compte Prestataire

Fenua Holidays se réserve le droit de **suspendre ou résilier le compte d'un Prestataire** dans les cas suivants :

Suspension temporaire (7 à 30 jours) :

- Non-respect des délais de mise à jour des disponibilités (surbookings répétés)
- Réclamations clients récurrentes non résolues
- Retard de transmission des documents obligatoires (RC Pro, licences)

Résiliation définitive (sans préavis) :

- Violation grave ou répétée des présentes CGU ou des CGV Prestataires
- Fausses informations sur les offres (fraude, publicité mensongère)
- Non-respect des réservations confirmées (annulations abusives)
- Défaut d'assurance RC Pro
- Comportement inapproprié envers les clients (insultes, discrimination)

Procédure : Fenua Holidays notifie le Prestataire par email en précisant le motif et la durée de la suspension ou résiliation. Le Prestataire dispose d'un **droit de réponse** de 7 jours avant résiliation définitive.

Conséquences de la résiliation :

- Retrait immédiat de toutes les offres du Prestataire de la Plateforme
- Conservation des réservations en cours (à honorer par le Prestataire)
- Règlement des commissions dues selon les CGV Prestataires

19.8 Contact Prestataires

Pour toute question relative à l'utilisation de la Plateforme en tant que Prestataire, vous pouvez contacter :

Email : info@fenuaholidays.com

Téléphone : +689 87 70 45 40

Délai de réponse : 48 heures ouvrées (accusé réception) + 15 jours ouvrés (réponse motivée)

☒ FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Date d'entrée en vigueur : 1er septembre 2026

Version : 1.1

Dernière mise à jour : 2 juillet 2026

Document initial du 04/03/2026, révisé le 02/07/2026 (v1.1) pour mise en cohérence avec les CGV v1.3/v1.1 et la Politique de Confidentialité v1.0