



Conditions Générales de Vente

Clients — Voyageurs

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

Ces CGV régissent les conditions commerciales de réservation et de paiement. Elles sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) disponibles sur la Plateforme, qui régissent l'utilisation du service numérique (compte utilisateur, Tiki Bot, avis clients, données personnelles, propriété intellectuelle).

Éditeur de la Plateforme — Mentions légales

La plateforme Fenua Holidays est éditée par la société Fenua Holidays, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 200 000 XPF.

Siège social : Lotissement Miri N°21 — Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia, Polynésie française. Adresse postale : BP 42199 — 98713 Papeete, Tahiti.

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Papeete sous le numéro 2640 B.R.C.S — Numéro TAHITI : G53243. Représentant légal : Renaud Coquille, Président.

Licence B (Bureau d'excursions) délivrée par le Service du Tourisme de la Polynésie française — arrêté n° 2588/PR du 17 décembre 2025. Garantie financière : 2 000 000 XPF auprès de la Banque de Tahiti. Assurance RC Professionnelle : Helvetia (police n° 92601405).

Marque « Fenua Holidays » déposée à l'INPI sous le n° 25 5209909 (classe 39). Contact : info@fenuaholidays.com.

PARTIE 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 — STATUT JURIDIQUE ET RÔLE DE FENUA HOLIDAYS

1.1 Statut d'intermédiaire

Fenua Holidays agit exclusivement en qualité d'intermédiaire de mise en relation entre les Clients (voyageurs) et les Prestataires locaux (hébergements, activités, excursions).

Fenua Holidays n'est PAS :

- Un vendeur direct de services touristiques
- Un organisateur de voyages (tour-opérateur)
- Un revendeur de prestations
- Le cocontractant direct du Client pour les services réservés

1.2 Formation du contrat

Le contrat de vente est formé DIRECTEMENT entre le Client et le Prestataire sélectionné. Fenua Holidays facilite la mise en relation, le paiement sécurisé et la transmission des informations, mais n'intervient pas dans l'exécution des prestations touristiques.

1.3 Licence

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

1.4 Garantie financière

Fenua Holidays a constitué une garantie financière de **2 000 000 XPF** auprès de la **Banque de Tahiti**, conformément à la réglementation applicable aux bureaux d'excursions en Polynésie française. Cette garantie protège les Clients en cas de défaillance financière de l'entreprise.

1.5 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Fenua Holidays dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'Helvetia (2026-2027), couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux Clients dans le cadre de l'activité de la Plateforme.

Plafond de garantie : 1 500 000 EUR. Police n° 92601405, valide du 03/03/2026 au 02/03/2027.

ARTICLE 2 — PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ ET EXCLUSIONS

2.1 Services commercialisés

Fenua Holidays permet de réserver en Polynésie française :

Hébergements :

- Hôtels de tourisme (2 à 5 étoiles)
- Pensions de famille (1 à 3 Tiare)
- Locations de vacances (villas, bungalows, appartements)
- Hébergements insolites (sur pilotis, éco-lodges)

Activités & Excursions :

- Excursions nautiques (snorkeling, plongée, observation baleines/dauphins, lagon)
- Activités terrestres (randonnées, 4x4, VTT, tours culturels)
- Activités aériennes (hélicoptères, avions légers, ULM)
- Expériences culturelles (spectacles, artisanat, gastronomie)
- Sports et loisirs (surf, kitesurf, pêche, golf)

2.2 Exclusions explicites

Fenua Holidays ne commercialise PAS :

- Billets d'avion internationaux (vols vers/depuis la Polynésie française)
- Forfaits packages incluant des vols internationaux
- Croisières internationales au départ de ports étrangers

Pour votre transport aérien international vers Tahiti, vous devez organiser vos vols de manière indépendante auprès des compagnies aériennes ou d'agences titulaires d'une Licence A.

2.3 Vols inter-îles (non commercialisés)

Fenua Holidays ne commercialise pas les vols domestiques inter-îles. Le Client les réserve directement auprès des compagnies aériennes locales ; Fenua Holidays peut fournir des informations et des recommandations à ce sujet, sans agir en qualité d'intermédiaire de réservation.

ARTICLE 3 — ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

3.1 Acceptation obligatoire

En effectuant une réservation sur la Plateforme Fenua Holidays (site web, application mobile, ou via Tiki Bot), le Client déclare avoir pris connaissance intégrale des présentes CGV, les accepter sans réserve, et s'engager à les respecter.

3.2 Acceptation des conditions particulières des Prestataires

Le Client reconnaît également avoir pris connaissance des conditions particulières du Prestataire sélectionné, notamment : politique d'annulation et de remboursement spécifique, restrictions d'âge ou de santé pour les activités, équipements inclus et exclus, horaires et modalités d'accès.

Ces conditions particulières sont affichées sur la fiche détaillée de chaque service et dans l'email de confirmation de réservation.

3.3 Hiérarchie des documents

En cas de contradiction entre les CGV générales de Fenua Holidays et les conditions particulières du Prestataire :

- Les conditions particulières du Prestataire prévalent pour tout ce qui concerne l'exécution directe de la prestation (annulation, services inclus, modalités d'accès)
- Les CGV générales de Fenua Holidays prévalent pour tout ce qui concerne le fonctionnement de la Plateforme (paiement, crédit solidaire, responsabilité de l'intermédiaire)

3.4 Capacité juridique

Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter (être majeur ou disposer de l'autorisation parentale) et dispose d'un moyen de paiement valide à son nom.

ARTICLE 4 — CLASSIFICATION OFFICIELLE DES HéBERGEMENTS

4.1 Système de classification polynésien

Tous les hébergements présentés sur Fenua Holidays affichent leur classification officielle délivrée par le Service du Tourisme de Polynésie française, conformément à l'Arrêté n°267 CM du 12 février 2009 et ses modifications ultérieures.

4.2 Catégories d'hébergements

Catégorie	Classification
Hôtels de tourisme	☆☆ à ☆☆☆☆☆
Pensions de famille	☆ à ☆☆☆

4.3 Label la Ora

Certains établissements peuvent détenir le label la Ora, certification qualité volontaire décernée par Tahiti Tourisme, garantissant un engagement renforcé en matière d'accueil, d'environnement, de culture polynésienne et de formation du personnel. Ce label est affiché sur la fiche de l'hébergement.

4.4 Garantie de conformité réglementaire

Chaque Prestataire est tenu de déclarer à Fenua Holidays être en conformité avec la réglementation applicable à son activité en Polynésie française (y compris, lorsque la réglementation l'exige, sa déclaration ou son classement auprès du Service du Tourisme) et de disposer des assurances obligatoires. Les hébergements non soumis à classement, telles certaines locations saisonnières, restent tenus au respect des règles applicables à leur catégorie. La responsabilité de cette conformité incombe au Prestataire.

ARTICLE 5 — COMPTE UTILISATEUR

→ La création, la gestion, la sécurité et la suppression du compte utilisateur sont régies par les Articles 5, 6 et 7 des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), disponibles sur fenuaholidays.com.

La création d'un compte est obligatoire pour effectuer une réservation. La navigation et la consultation des offres sont libres et gratuites sans compte.

ARTICLE 6 — DÉFINITIONS

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification indiquée :

« **Plateforme** » : Site web fenuaholidays.com, application mobile Fenua Holidays, et interfaces associées (Tiki Bot).

« **Client** » : Toute personne physique ou morale effectuant une réservation via la Plateforme pour un usage personnel ou professionnel.

« **Prestataire** » : Tout hébergement, opérateur d'activités ou fournisseur de services touristiques référencé sur la Plateforme.

« **Réservation** » : Acte par lequel le Client sélectionne un service sur la Plateforme et effectue le paiement correspondant.

« **Confirmation de réservation** » : Email automatique envoyé au Client après validation du paiement, récapitulant les détails de la réservation.

« **E-voucher** » : Bon électronique (format PDF ou QR code) transmis au Client après paiement, à présenter au Prestataire le jour de la prestation.

« **Tiki Bot** » : Assistant conversationnel intelligent intégré à la Plateforme. Voir CGU Article 11 pour le détail de fonctionnement.

« **Crédit solidaire** » : Avantage solidaire, sans valeur monétaire et non convertible en espèces, attribué au Client à chaque réservation et qu'il peut, à son initiative, affecter à des projets locaux partenaires en Polynésie française. N'est ni une monnaie, ni un moyen de paiement. Voir Article 17.

« **XPF (Franc Pacifique)** » : Monnaie légale de Polynésie française. Taux de conversion fixe : 1 EUR = 119,33 XPF.

« **No-show** » : Non-présentation du Client à l'hébergement ou à l'activité réservée, sans annulation préalable.

« **Force majeure** » : Événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution du contrat. Voir Article 24.

ARTICLE 7 — MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

7.1 Droit de modification

Fenua Holidays se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, notamment pour se conformer à l'évolution de la réglementation, améliorer les services, corriger des erreurs ou adapter les conditions commerciales.

7.2 Notification et délai

Toute modification substantielle est notifiée aux Clients par email et bandeau d'information sur la Plateforme au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Les réservations confirmées avant la date d'entrée en vigueur restent soumises aux CGV applicables au moment de la réservation.

7.3 Refus des nouvelles CGV

Si un Client refuse les nouvelles CGV, il peut supprimer son compte (voir CGU Art. 7) ou ne plus effectuer de nouvelles réservations. Les réservations déjà confirmées restent valides jusqu'à leur terme.

PARTIE 2 — HÉBERGEMENTS

ARTICLE 8 — RECHERCHE ET RÉSERVATION D'HÉBERGEMENTS

8.1 Moteur de recherche

La Plateforme propose un moteur de recherche permettant de filtrer les hébergements selon : destination (île, archipel, commune), dates, capacité (adultes et enfants), type d'hébergement, classification, budget, services disponibles, accessibilité PMR.

8.2 Assistance Tiki Bot

Le Client peut solliciter Tiki Bot pour obtenir des recommandations personnalisées, découvrir le contexte culturel, comparer plusieurs hébergements, et poser des questions sur les services inclus ou les politiques d'annulation.

Les informations tarifaires et contractuelles fournies par Tiki Bot proviennent exclusivement des données communiquées par les Prestataires. Tiki Bot cite toujours ses sources et affiche la date de dernière mise à jour.

8.3 Processus de réservation

Pour réserver un hébergement :

- Sélectionner l'hébergement et la période
- Vérifier la disponibilité en temps réel
- Choisir la politique d'annulation
- Renseigner les informations des voyageurs
- Accepter les conditions particulières du Prestataire
- Procéder au paiement sécurisé (voir Article 16)

8.4 Disponibilité en temps réel

Fenua Holidays maintient à jour les disponibilités via intégration API avec les systèmes des Prestataires et calendrier manuel régulièrement mis à jour.

Les disponibilités affichées proviennent des informations communiquées par les Prestataires ; Fenua Holidays n'est pas responsable d'une erreur de disponibilité imputable au Prestataire (erreur de synchronisation, double réservation). En cas d'indisponibilité constatée après paiement, Fenua Holidays rembourse intégralement les sommes encaissées sous 5 jours ouvrés et peut, sans y être tenue, aider le Client à trouver une autre solution.

ARTICLE 9 — PRIX ET TARIFICATION DES HÉBERGEMENTS

9.1 Prix tout compris (TTC)

Les prix affichés sont TOUT COMPRIS (TTC). Le prix affiché = le prix payé. Aucun frais caché. Les prix sont affichés en XPF avec équivalence indicative en EUR.

9.2 Taxes de séjour

Selon le paramétrage effectué par le Prestataire, sous sa responsabilité, la taxe de séjour (taxe communale) est soit réglée en ligne avec la réservation, soit payable sur place auprès de l'hébergement. L'option applicable et le montant sont indiqués sur la fiche et au moment de la réservation ; Fenua Holidays ne peut être tenue responsable d'un défaut de paramétrage par le Prestataire. En cas d'évolution de la politique fiscale du Territoire entre la réservation et le séjour (modification de la TVA, augmentation ou création d'une taxe), le complément est payable directement sur place ; ni Fenua Holidays ni le Prestataire ne peuvent être tenus responsables de ces évolutions.

9.3 Devises et conversion

Les prix peuvent être affichés en XPF (devise de référence) et en EUR (taux fixe 1 EUR = 119,33 XPF). Le paiement final est effectué en XPF via la solution de paiement sécurisée de la Banque de Tahiti. La conversion éventuellement appliquée par la banque du Client peut légèrement différer.

9.4 Fluctuation des prix

Les prix peuvent varier selon la période, le délai de réservation, la politique d'annulation choisie (Non remboursable = tarif réduit) et les événements locaux. Le prix définitif est celui affiché au moment de la confirmation. Il ne peut être modifié ultérieurement par le Prestataire sauf erreur manifeste (voir 9.5).

9.5 Erreur manifeste de prix

En cas d'erreur manifeste de prix, Fenua Holidays se réserve le droit d'annuler la réservation et de rembourser intégralement le Client sous 5 jours ouvrés. Le Client est informé par email dans les 24 heures.

ARTICLE 10 — CONFIRMATION DE RÉSERVATION HÉBERGEMENTS

10.1 Email de confirmation automatique

Dès validation du paiement, le Client reçoit instantanément un email de confirmation contenant : numéro de réservation (format FH-HEBERG-XXXXXX), nom et coordonnées de l'hébergement, dates de séjour, type de chambre, nombre de personnes, prix total payé, politique d'annulation applicable, instructions d'accès.

10.2 E-voucher

Un e-voucher PDF est joint à l'email de confirmation. Le Client doit le présenter (version imprimée ou digitale) lors du check-in. Il contient un QR code de vérification, le numéro de réservation, les détails et les coordonnées du Client.

10.3 Transmission au Prestataire

Fenua Holidays transmet simultanément la réservation au Prestataire par email automatique, interface Prestataire, et SMS de notification (si activé). Le Prestataire dispose de 24 heures pour confirmer ou signaler un problème.

10.4 Absence de confirmation du Prestataire

Si le Prestataire ne confirme pas dans les 24 heures, Fenua Holidays en informe le Client et rembourse intégralement les sommes encaissées sous 5 jours ouvrés. Fenua Holidays peut, sans y être tenue, aider le Client à trouver une autre solution.

ARTICLE 11 — ANNULATION ET REMBOURSEMENT HÉBERGEMENTS

11.1 Politiques d'annulation définies par les Prestataires

Chaque Prestataire (hébergement ou activité) définit sa propre politique d'annulation, clairement affichée sur la fiche avant réservation, rappelée dans le récapitulatif avant paiement et confirmée dans l'email de confirmation.

Important : les conditions d'annulation varient selon le prestataire, la période, le type de chambre et les événements locaux. Il est impératif de lire attentivement la politique d'annulation avant de confirmer la réservation.

11.2 Diversité des politiques d'annulation

Les politiques d'annulation étant librement définies par chaque Prestataire sur la Plateforme, leurs conditions (délais, pourcentages remboursés, caractère remboursable ou non) varient d'une offre à l'autre. Seule la politique affichée sur la fiche de l'offre, rappelée avant le paiement et confirmée dans l'email de confirmation, fait foi.

11.3 Spécificités haute saison

Durant les périodes de forte affluence (Heiva en juillet, Marathon de Moorea en août, vacances scolaires), les délais d'annulation peuvent être allongés par les Prestataires. Ces conditions sont toujours affichées sur la fiche et dans l'email de confirmation.

11.4 Procédure d'annulation

Pour annuler une réservation, le Client se connecte à son compte, accède à « Mes réservations », clique sur « Annuler cette réservation » et confirme. Un email de confirmation d'annulation est envoyé immédiatement avec le numéro d'annulation, le montant du remboursement et le délai de traitement.

11.5 Délais de remboursement

Fenua Holidays initie le remboursement via sa solution de paiement (Banque de Tahiti) sous 48 heures après validation. Le crédit sur compte bancaire intervient sous 5 à 10 jours ouvrés (jusqu'à 14 jours pour les banques internationales). Ce délai dépend du circuit bancaire, hors contrôle de Fenua Holidays.

11.6 No-show

En cas de no-show, les sommes retenues sont déterminées par la politique d'annulation du Prestataire, telle qu'affichée sur la fiche de l'offre avant la réservation et rappelée dans le récapitulatif avant paiement.

Recommandation : en cas d'empêchement, annulez toujours votre réservation via la Plateforme, même à la dernière minute. Selon la politique du Prestataire, vous pourriez bénéficier d'un remboursement partiel.

ARTICLE 12 — MODIFICATION DE RÉSERVATION HÉBERGEMENTS

12.1 Demande de modification

Le Client peut demander une modification (changement de dates, type de chambre, occupants) en contactant le support : info@fenuaholidays.com ou directement le Prestataire (coordonnées dans l'email de confirmation).

12.2 Acceptation par le Prestataire

Toute modification est soumise à l'acceptation du Prestataire (disponibilité, nouvelles dates) et à un éventuel ajustement tarifaire. La modification n'est effective qu'après confirmation écrite du Prestataire.

12.3 Réservations non remboursables

Les réservations avec politique Non Remboursable ne peuvent pas être modifiées. Toute tentative de modification équivaut à une annulation avec 0 % de remboursement.

12.4 Frais de modification

Fenua Holidays ne facture aucun frais de gestion pour les modifications. Certains Prestataires peuvent appliquer leurs propres frais indiqués dans leurs conditions particulières.

ARTICLE 13 — CAPACITÉ ET COMPOSITION DES HéBERGEMENTS

13.1 Capacité maximale

La capacité maximale de chaque hébergement est indiquée sur la fiche produit et dans l'email de confirmation. Ces données sont communiquées par le Prestataire, qui en est seul responsable.

13.2 Politique enfants

La politique enfants (gratuité éventuelle pour les plus jeunes, réductions selon l'âge, lit bébé ou lit d'appoint) est définie par chaque Prestataire (hébergement ou activité) et affichée sur sa fiche ainsi que dans le récapitulatif avant paiement.

13.3 Refus d'accès en cas de dépassement de capacité

Le non-respect de la capacité maximale peut entraîner un refus d'accès par le Prestataire sans remboursement, ou une facturation de supplément si le Prestataire l'accepte. Le Client doit indiquer le nombre exact de personnes lors de la réservation.

13.4 Erreur de capacité constatée

Si le Client constate une erreur de capacité à l'arrivée, il contacte Fenua Holidays. La capacité affichée étant communiquée par le Prestataire, qui en est seul responsable, Fenua Holidays facilite la recherche d'une solution avec le Prestataire ; si la prestation ne peut être fournie conformément à la réservation, les sommes encaissées sont remboursées sous 5 jours ouvrés.

13.5 Fêtes et événements

Sauf indication contraire expresse dans le descriptif de l'hébergement, l'organisation de fêtes ou d'événements dans les hébergements est strictement interdite. Toute dégradation survenue dans ce cadre engage la responsabilité exclusive du Client, qui supporte l'intégralité des coûts de remise en état, le cas échéant par imputation sur le dépôt de garantie (Article 15), sans préjudice de tout recours complémentaire du Prestataire.

ARTICLE 14 — SERVICES INCLUS ET SUPPLÉMENTS

14.1 Affichage des prestations

Les services inclus dans le prix sont clairement identifiés sur la fiche produit : ☑ « Inclus » = compris dans le prix (aucun supplément) / ☐ « En supplément » = réglé soit en ligne lors de la réservation, soit sur place, selon le paramétrage du Prestataire.

14.2 Prestations en supplément

Lorsqu'une prestation est proposée en supplément, son prix figure sur la fiche du Prestataire. Selon le paramétrage du Prestataire, elle est réglée en ligne lors de la réservation ou sur place.

14.3 Modifications des prestations par le Prestataire

Le Prestataire peut exceptionnellement modifier les services inclus pour des raisons indépendantes de sa volonté. Il doit prévenir le Client dès que possible, proposer une prestation de remplacement équivalente ou accorder une réduction. Fenua Holidays peut intervenir comme médiateur.

ARTICLE 15 — DÉPÔT DE GARANTIE À L'ARRIVÉE

15.1 Principe

Certains Prestataires peuvent exiger un dépôt de garantie à l'arrivée du Client, distinct de la réservation payée via Fenua Holidays, pour couvrir les éventuels dommages ou consommations supplémentaires.

15.2 Modalités

Le dépôt est versé directement au Prestataire par préautorisation bancaire (méthode privilégiée, sans débit immédiat) ou en espèces. Le montant est indiqué sur la fiche Prestataire avant réservation.

15.3 Restitution

En cas de dépôt en espèces : restitution sous 7 jours calendaires après la fin du séjour, déduction faite des éventuels frais justifiés. En cas de préautorisation : libération automatique sous 7 à 14 jours selon les délais bancaires.

15.4 Non-implication de Fenua Holidays

Le dépôt de garantie est une transaction directe entre le Client et le Prestataire. Fenua Holidays informe le Client de son existence et de son montant, mais ne collecte pas, ne gère pas et n'est pas responsable des litiges relatifs au dépôt.

PARTIE 3 — PAIEMENT & DONNÉES

ARTICLE 16 — MODALITÉS DE PAIEMENT

16.1 Moyens de paiement acceptés

Les paiements sont traités par la solution de paiement sécurisée de la Banque de Tahiti, conforme aux standards de sécurité bancaire en vigueur (authentification 3-D Secure). Moyens acceptés : cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express). Les moyens de paiement disponibles sont présentés au Client au moment de la réservation.

Le paiement est encaissé en XPF (Franc Pacifique), devise légale de la Polynésie française. Les prix peuvent être affichés à titre indicatif en EUR ; toute conversion appliquée relève de l'établissement bancaire du Client et échappe au contrôle de Fenua Holidays.

16.2 Moment du paiement

Le montant total de la réservation est débité au moment de la confirmation de votre réservation. La politique de paiement spécifique est affichée clairement sur la fiche produit avant confirmation.

16.3 Financement de la Plateforme

Fenua Holidays perçoit une rémunération auprès des Prestataires partenaires pour financer les services de la Plateforme (interface de réservation, Tiki Bot, support client, contribution au crédit solidaire, frais techniques et marketing). Cette rémunération est incluse dans les tarifs affichés et n'entraîne aucun frais supplémentaire pour le Client.

16.4 Sécurité des paiements

Fenua Holidays ne stocke JAMAIS vos coordonnées bancaires. Toutes les informations de paiement sont traitées et chiffrées par la solution de paiement sécurisée de la Banque de Tahiti, conformément aux normes de sécurité bancaire en vigueur. Chaque transaction fait l'objet de dispositifs de prévention de la fraude (authentification 3-D Secure).

16.5 Facturation

Une facture électronique vous est envoyée automatiquement par email dans les 24 heures suivant votre paiement. Cette facture est émise par Fenua Holidays au nom et pour le compte du Prestataire, qui demeure le vendeur de la prestation touristique. Elle détaille le montant total payé, les informations de réservation, et les coordonnées du Prestataire et de Fenua Holidays.

16.6 Frais bancaires

Aucun frais supplémentaire n'est facturé au voyageur au-delà du montant affiché lors de la réservation. Votre banque peut cependant appliquer des frais de conversion selon votre contrat bancaire, hors contrôle de Fenua Holidays.

16.7 Devise d'affichage

Les prix sont affichés par défaut en XPF. Un affichage indicatif en EUR peut être proposé. Le paiement est encaissé en XPF ; toute conversion relève de l'établissement bancaire du Client.

ARTICLE 17 — CRÉDIT SOLIDAIRE : PROGRAMME DE CONTRIBUTION SOLIDAIRE

17.1 Principe

À chaque réservation, Fenua Holidays attribue au Client un crédit solidaire, financé exclusivement sur sa propre marge. Ce crédit solidaire est un avantage sans valeur monétaire : 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 en Polynésie française. Les modalités détaillées figurent dans la politique de crédit solidaire disponible sur la Plateforme.

17.2 Provenance

Le crédit solidaire est financé exclusivement sur la marge de Fenua Holidays, sans impact sur le montant versé aux Prestataires partenaires ni sur le prix payé par le Client.

17.3 Répartition

Les sommes affectées au crédit solidaire soutiennent en priorité des projets locaux sélectionnés pour leur impact :

- Projets locaux à impact culturel, environnemental et sociétal (préservation du patrimoine polynésien, initiatives environnementales, associations d'intérêt général), sélectionnés au mérite par un comité dédié.
- À un stade ultérieur, et sans engagement au lancement, une part pourra être consacrée à l'équipement et à l'accompagnement numérique des Prestataires partenaires.

17.4 Transparence

Fenua Holidays publie annuellement un rapport de collecte et d'affectation du crédit solidaire, consultable sur fenuaholidays.com. Un audit externe certifié par un expert-comptable indépendant garantit la traçabilité des sommes affectées.

ARTICLE 18 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

→ La protection des données personnelles, les droits RGPD, les durées de conservation et les modalités d'exercice de vos droits sont détaillés à l'Article 17 des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), disponibles sur fenuaholidays.com.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à vos données : info@fenuaholidays.com.

Dans le cadre des réservations, vos données (nom, prénom, email, téléphone, dates) sont transmises au Prestataire concerné pour l'exécution de votre réservation. Cette transmission est nécessaire à l'exécution du contrat (base légale RGPD : Art. 6.1.b).

ARTICLE 19 — MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

19.1 Délais de traitement

En cas d'annulation éligible à un remboursement :

- Demande reçue : traitement par Fenua Holidays sous 48 heures ouvrées

- Remboursement initié auprès de la solution de paiement (Banque de Tahiti) : immédiat après validation
- Crédit sur compte bancaire : 5 à 10 jours ouvrés (jusqu'à 14 jours pour banques internationales)

19.2 Montant remboursé

Le montant remboursé dépend de la politique d'annulation du Prestataire et du délai entre l'annulation et la date de prestation.

Remboursement intégral (100 %) :

- Force majeure avérée (cyclone, tsunami, fermeture administrative), lorsqu'aucun report n'a pu être convenu — voir Article 24.3
- Annulation à l'initiative du Prestataire
- Erreur manifeste de Fenua Holidays (double réservation, prix erroné)

Remboursement partiel :

- Selon la grille tarifaire du Prestataire (ex : 50 % si annulation entre 15 et 30 jours avant)

Aucun remboursement (0 %) :

- No-show (absence sans annulation préalable)
- Résiliation pour non-respect du règlement du Prestataire
- Annulation selon conditions prévues par la politique choisie

19.3 Commission Fenua Holidays

La commission Fenua Holidays suit la même politique de remboursement que le Prestataire : si le Prestataire rembourse 100 %, Fenua Holidays rembourse 100 % de sa commission. Si le Prestataire rembourse 50 %, Fenua Holidays rembourse 50 % de sa commission. Si le Prestataire ne rembourse rien, Fenua Holidays ne rembourse pas sa commission.

19.4 Force majeure

En cas de force majeure, Fenua Holidays transmet votre demande et justificatifs au Prestataire, suit le traitement de votre dossier et rembourse sa commission si le Prestataire accepte le remboursement. Le délai de traitement est variable selon le Prestataire (généralement 7 à 30 jours après réception des justificatifs).

ARTICLE 20 — AVIS CLIENTS

→ Les conditions de dépôt, de modération, de signalement et de droit de réponse des avis clients sont régies par les Articles 13 et 14 des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), disponibles sur fenuaholidays.com.

Pour déposer un avis, une réservation confirmée via Fenua Holidays est obligatoire. L'avis peut être publié jusqu'à 3 mois après la date de fin de séjour ou d'activité.

PARTIE 4 — ACTIVITÉS

ARTICLE 21 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

→ Les droits de propriété intellectuelle sur les contenus de la Plateforme (textes, logos, photos, code source, algorithmes, contenus Tiki Bot) sont régis par l'Article 12 des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), disponibles sur fenuaholidays.com.

ARTICLE 22 — RESTRICTIONS ET PRÉREQUIS POUR LES ACTIVITÉS

22.1 Informations obligatoires

Chaque activité affiche clairement les restrictions applicables : âge minimum et maximum, conditions de santé incompatibles, niveau de forme physique requis, compétences techniques nécessaires (savoir nager, brevet de plongée...), poids/taille maximum, autres interdictions.

22.2 Responsabilité du Client

Le Client déclare avoir pris connaissance des restrictions, répondre aux critères requis et fournir des informations exactes sur son état de santé et ses capacités. En cas de fausse déclaration, le Prestataire peut refuser l'accès à l'activité sans remboursement.

22.3 Certificat médical

Certaines activités à risque (plongée, activités aériennes, sports extrêmes) exigent un certificat médical de non-contre-indication datant de moins de 12 mois. Cette obligation est indiquée sur la fiche activité. Absence de certificat = refus d'accès sans remboursement.

22.4 Évaluation sur place et conditions physiques

Le Prestataire se réserve le droit d'évaluer sur place la capacité du Client à participer à l'activité. Le Prestataire peut également refuser ou annuler la participation d'un Client dont l'état de santé ou les capacités physiques sont incompatibles avec les exigences de la prestation, telles que décrites dans l'offre publiée sur la Plateforme.

Dans ce cas :

- Si le refus est fondé sur des motifs de sécurité dûment justifiés : le Client est remboursé des sommes versées, déduction faite des frais engagés par le Prestataire
- Si le Client a fourni des informations erronées lors de la réservation : aucun remboursement

Fenua Holidays ne peut être tenue responsable d'un refus de participation fondé sur des motifs de sécurité dûment justifiés par le Prestataire.

ARTICLE 23 — RESPONSABILITÉ EN CAS D'ACCIDENT ET ASSURANCE

23.1 Limitation de responsabilité de Fenua Holidays

Fenua Holidays agit en qualité d'intermédiaire et n'organise ni n'exécute les activités. En cas d'accident, la responsabilité incombe au Prestataire, qui doit disposer d'une assurance RC Pro. Fenua Holidays ne peut être tenu responsable des accidents, sauf faute prouvée dans la sélection ou le référencement du Prestataire.

23.2 Assurance du Prestataire

Tous les Prestataires référencés doivent disposer d'une assurance RC Pro valide couvrant les dommages corporels causés aux Clients, les dommages matériels à leurs équipements, et la responsabilité civile exploitation. Le Client peut demander une attestation via info@fenuaholidays.com.

23.3 Assurance voyage

Fenua Holidays recommande vivement à tous les Clients de souscrire une assurance voyage multirisque. Le détail des garanties recommandées figure à l'Article 26.

23.4 Décharge de responsabilité sur place

Certains Prestataires peuvent demander au Client de signer une décharge de responsabilité avant l'activité. Cette décharge ne peut exonérer le Prestataire en cas de faute professionnelle, négligence, non-respect des normes de sécurité ou équipement défectueux.

23.5 Procédure en cas d'accident

En cas d'accident durant une activité : informer immédiatement le Prestataire, faire établir un constat d'accident, consulter un médecin, contacter son assurance voyage sous 24 heures, informer Fenua Holidays à info@fenuaholidays.com. Fenua Holidays peut assister le Client dans les démarches et servir de médiateur.

ARTICLE 24 — FORCE MAJEURE SPÉCIFIQUE POLYNÉSIE

24.1 Définition

Sont considérés comme cas de force majeure en Polynésie française :

Événements naturels :

- Cyclones tropicaux et dépressions (saison cyclonique : novembre-avril)
- Tsunamis et alertes tsunami, tremblements de terre
- Houle exceptionnelle (interdiction de navigation), éruptions volcaniques, inondations majeures

Événements sociaux et politiques :

- Grèves générales (transport maritime, aérien, services publics)
- État d'urgence sanitaire (épidémie, pandémie)
- Fermeture administrative des frontières ou restrictions de déplacement
- Guerre, attentat, émeutes

24.2 Justificatifs requis

Pour bénéficier de l'annulation pour force majeure, le Client ou le Prestataire doit fournir un justificatif officiel (communiqué des autorités, arrêté administratif, bulletin d'alerte, attestation du Prestataire). Sans justificatif, les conditions d'annulation normales s'appliquent.

24.3 Conséquences

En cas de force majeure avérée, le Prestataire propose au Client un report de la prestation à une date équivalente. Si le report est impossible ou si le Client ne peut l'accepter, le Client est intégralement remboursé : Fenua Holidays restitue sa commission et le Prestataire restitue le montant net perçu, sans retenue au titre de frais engagés. Cette règle s'applique quelle que soit la politique d'annulation du Prestataire. Fenua Holidays facilite la transmission de votre demande et de vos justificatifs.

Le Prestataire est seul juge des conditions de sécurité permettant la réalisation de la prestation, notamment au vu des alertes, bulletins et vigilances émis par Météo France. Sa décision d'annuler ou de reporter une prestation pour raison de sécurité relève de sa seule responsabilité ; elle est souveraine et n'a pas à être justifiée auprès du Client. Une annulation pour raison de sécurité ouvre droit à un report de la prestation à une date équivalente. Si le report est impossible ou si le Client ne peut l'accepter, le Client est intégralement remboursé : Fenua Holidays restitue sa commission et le Prestataire restitue le montant net perçu. La politique d'annulation du Prestataire ne s'applique pas dans ce cas.

ARTICLE 25 — RESPONSABILITÉ ET LIMITATION

25.1 Responsabilité de Fenua Holidays

En tant qu'intermédiaire, Fenua Holidays est responsable uniquement du bon fonctionnement de la Plateforme, de la transmission correcte des informations entre Clients et Prestataires, et de la vérification initiale de la conformité réglementaire des Prestataires.

Fenua Holidays n'est PAS responsable de l'exécution des prestations, des dommages subis lors des séjours ou activités, de la véracité des informations fournies par les Prestataires, ni des litiges directs entre Clients et Prestataires.

25.2 Plafond de responsabilité

Sauf faute lourde ou dolosive de sa part, et dans les limites permises par la réglementation applicable, la responsabilité de Fenua Holidays est limitée au montant de la réservation concernée. Les dommages indirects (perte de temps, préjudice moral, frais annexes, manque à gagner) sont exclus dans la mesure permise par la loi.

25.3 Défaillance de la Plateforme

En cas de dysfonctionnement majeur de la Plateforme imputable à Fenua Holidays et entraînant un préjudice direct, Fenua Holidays s'engage à résoudre le problème sous 24 heures, rembourser les frais directs sur justificatifs, et offrir un bon d'achat de 10 000 XPF valable 12 mois.

ARTICLE 26 — ASSURANCE VOYAGE RECOMMANDÉE

Fenua Holidays recommande vivement à tous les voyageurs de souscrire une assurance voyage multirisque avant leur départ. La Polynésie française est une destination insulaire éloignée où les frais médicaux sont élevés, le rapatriement sanitaire très coûteux (50 000 à 150 000 EUR), et les aléas climatiques fréquents.

Une assurance voyage complète devrait couvrir : frais médicaux et hospitalisation, rapatriement sanitaire, annulation de voyage, responsabilité civile, bagages et effets personnels, activités à risque (vérifier que la plongée et sports extrêmes sont couverts).

Fenua Holidays n'est PAS affilié à des assureurs et ne perçoit aucune commission sur les contrats souscrits.

PARTIE 5 — LITIGES & JURIDICTION

ARTICLE 27 — RÉCLAMATIONS ET SERVICE CLIENT

27.1 Contact

Pour toute question ou réclamation :

- Email : info@fenuaholidays.com
- Courrier : Fenua Holidays, BP 42199, 98713 Papeete, Tahiti, Polynésie française (siège : Lotissement Miri N°21 — Résidence Rahiti, Appt 1 — 98718 Punaauia)
- Délai de réponse : accusé réception sous 48 heures ouvrées, réponse motivée sous 7 jours ouvrés

27.2 Procédure de réclamation

En cas de problème avec une réservation :

- Étape 1 : Contacter directement le Prestataire (coordonnées dans l'email de confirmation) — délai recommandé : 24 à 48 heures

- Étape 2 : Si non résolu, saisir Fenua Holidays à info@fenuaholidays.com avec numéro de réservation, description du problème, justificatifs et solution souhaitée
- Étape 3 : Fenua Holidays enquête auprès du Prestataire (48 à 72 heures) et propose une solution amiable sous 7 jours ouvrés
- Étape 4 : Si non résolu, recourir à la médiation (voir Article 29)

27.3 Préjudice imputable au Prestataire

En cas de préjudice imputable à une défaillance du Prestataire, Fenua Holidays facilite la résolution amiable entre le Client et le Prestataire ; l'indemnisation éventuelle relève du Prestataire. Lorsque la prestation n'a pas été fournie, les sommes encaissées par Fenua Holidays sont remboursées selon la politique applicable.

ARTICLE 28 — GARANTIES LÉGALES ET DROIT DE RÉTRACTATION

28.1 Garantie légale de conformité

Conformément à la réglementation applicable en Polynésie française en matière de consommation (Code de la consommation de la Polynésie française et, pour les dispositions qui y sont expressément étendues, dispositions correspondantes du droit national), le Client bénéficie de la garantie légale de conformité auprès du Prestataire lorsque le service ne correspond pas à la description ou présente un défaut le rendant impropre à son usage.

28.2 Garantie des vices cachés

Le Client bénéficie également de la garantie des vices cachés prévue par le Code civil applicable en Polynésie française, dans les conditions et délais fixés par les textes en vigueur.

28.3 Droit de rétractation — INAPPLICABLE

Conformément à la réglementation applicable en Polynésie française en matière de consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Les réservations ne donnent aucun droit de rétractation une fois confirmées et payées.

ARTICLE 29 — RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

29.1 Service réclamation

En cas de difficulté, contacter en priorité : info@fenuaholidays.com. Délai de traitement : accusé réception sous 48 heures, réponse motivée sous 15 jours maximum. Si aucune réponse dans 2 mois ou réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur.

29.2 Médiation de la consommation

Vous pouvez recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation, dans les conditions prévues par la réglementation applicable en Polynésie française.

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 réclamation, avoir reçu une réponse insatisfaisante ou attendre plus de 2 mois, litige de moins d'un an. Délai de traitement : 90 jours. Gratuit pour le consommateur.

29.3 Juridiction compétente

Consommateurs domiciliés en France métropolitaine

Au choix : tribunal du lieu de votre domicile, ou Tribunal de Première Instance de Papeete (siège Fenua Holidays). Fenua Holidays ne peut vous assigner qu'au tribunal de votre domicile.

Consommateurs domiciliés en Polynésie française

Tribunal de Première Instance de Papeete, ou Tribunal de Première Instance de votre île de résidence (sessions itinérantes disponibles).

Consommateurs domiciliés dans l'Union Européenne (hors France)

Tribunaux de votre État membre de domicile (protection Bruxelles I bis - Règlement UE n°1215/2012), ou Tribunal de Première Instance de Papeete.

Consommateurs domiciliés hors Union Européenne

En principe, compétence des tribunaux de Papeete, sauf si votre législation nationale impose une protection consommateur spécifique.

29.4 Prescription

Toute action en justice se prescrit dans les délais prévus par la réglementation applicable en Polynésie française, à compter de la connaissance du fait générateur du litige. Une réclamation écrite interrompt la prescription.

PARTIE 6 — DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 30 — DIVISIBILITÉ ET NULLITÉ PARTIELLE

Si une clause des présentes CGV est jugée nulle ou inapplicable, les autres clauses restent pleinement en vigueur. La clause invalide est remplacée par une clause valable de portée équivalente. La nullité d'une clause n'affecte pas les réservations déjà confirmées, sauf si la clause invalide en constitue un élément déterminant.

ARTICLE 31 — LANGUE ET VERSIONS LINGUISTIQUES

Les présentes CGV sont rédigées en français (langue de référence). Des traductions en anglais seront disponibles dès le lancement. La version française fait seule foi en cas de divergence d'interprétation. Le Client peut sélectionner sa langue via les paramètres de la Plateforme.

FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — Fenua Holidays — Version 1.4