



Conditions Générales de Vente

Clients • Voyageurs

Version 3.0

Entrée en vigueur : **12 octobre 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

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux réservations d'hébergements et d'activités effectuées sur la Plateforme Fenua Holidays. Elles sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), qui régissent l'usage du service numérique (compte, TikiBot, avis, propriété intellectuelle), et par la Politique de confidentialité.

Éditeur de la Plateforme et 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 et directeur de la publication : Renaud Coquille, Président. Téléphone : +689 87 70 45 40.

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 responsabilité civile professionnelle : Helvetia, police n° 92601405.

Marque « Fenua Holidays » déposée à l'INPI sous le n° 25 5209909. Contact : info@fenuaholidays.com. Hébergeur du site : Vercel Inc., 440 N Barranca Avenue #4133, Covina, CA 91723, États-Unis.

PARTIE 1 - CADRE GÉNÉRAL

ARTICLE 1 - RÔLE DE FENUA HOLIDAYS

1.1 Fenua Holidays agit en qualité de mandataire des Prestataires

Fenua Holidays exploite une plateforme de réservation d'hébergements et d'activités touristiques en Polynésie française. Elle agit au nom et pour le compte des Prestataires qu'elle référence (hébergeurs, organisateurs d'activités), en vertu d'un mandat que chacun d'eux lui a confié.

À ce titre, Fenua Holidays :

- accepte les réservations au nom du Prestataire, dans la limite des disponibilités, des tarifs et des conditions qu'il publie sur la Plateforme ;
- encaisse le prix auprès du Client pour le compte du Prestataire, puis le lui reverse, déduction faite de sa commission ;
- émet la facture de la prestation au nom et pour le compte du Prestataire ;
- transmet la réservation au Prestataire et délivre au Client sa confirmation et son e-voucher ;
- procède aux remboursements dus au Client, pour le compte du Prestataire, dans les conditions de l'article 11 ;
- assure le service client et accompagne le Client en cas de difficulté.

1.2 Le contrat de prestation lie le Client et le Prestataire

Chaque réservation forme un contrat entre le Client et le Prestataire concerné, qui fournit la prestation (hébergement ou activité) et répond de son exécution. Fenua Holidays n'est pas partie à ce contrat. Elle n'organise pas le séjour et ne vend pas de forfait touristique : lorsque le Client réserve plusieurs prestations, y compris en un seul paiement ou à partir d'un itinéraire proposé par TikiBot, chacune fait l'objet d'un contrat distinct avec le Prestataire concerné.

1.3 Ce dont Fenua Holidays répond

Fenua Holidays répond de ses propres obligations : le bon fonctionnement de la Plateforme, l'exactitude de la transmission des réservations, la bonne gestion des sommes qu'elle encaisse pour le compte des Prestataires, les remboursements qui lui incombent en vertu des présentes CGV et les vérifications qu'elle effectue lors du référencement des Prestataires (article 1.4). Le régime de sa responsabilité est précisé à l'article 20.

1.4 Vérifications effectuées lors du référencement

Avant de référencer un Prestataire, Fenua Holidays vérifie qu'il dispose :

- d'un numéro TAHITI actif ;
- d'une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité.

Ces vérifications portent sur les documents fournis au jour du référencement. Le Prestataire reste seul responsable du maintien de sa conformité et de l'exactitude des informations qu'il publie (descriptions, photos, équipements, disponibilités).

1.5 Licence, garantie financière et assurance

Fenua Holidays est titulaire d'une licence de bureau d'excursions (licence B), délivrée par arrêté n° 2588/PR du 17 décembre 2025 en application de la réglementation polynésienne des activités d'organisation de voyages et de séjours touristiques.

Elle a constitué auprès de la Banque de Tahiti une garantie financière de **2 000 000 XPF**. Prévue par la réglementation, cette garantie est destinée au remboursement des sommes versées par les Clients en cas de défaillance financière de Fenua Holidays, dans la limite de son montant.

Fenua Holidays est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès d'Helvetia. Cette assurance couvre les conséquences de sa propre activité ; les dommages survenus pendant l'exécution d'une prestation relèvent de l'assurance du Prestataire (article 21).

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

ARTICLE 2 · PRESTATIONS PROPOSÉES

2.1 Ce qui peut être réservé

La Plateforme permet de réserver, en Polynésie française :

- des hébergements : hôtels, pensions de famille, petite hôtellerie familiale, meublés de tourisme, villas et hébergements atypiques ;
- des activités : activités nautiques, randonnée et nature, culture et artisanat, bien-être et gastronomie.

2.2 Ce qui ne peut pas être réservé

Fenua Holidays ne vend pas de titres de transport aérien ou maritime (vols internationaux, vols inter-îles, liaisons maritimes), ni de forfaits combinant transport et séjour.

Lorsque la Plateforme présente une compagnie aérienne ou maritime, elle renvoie vers le site de cette compagnie, auprès de laquelle le Client réserve directement. Fenua Holidays n'est pas partie à cette réservation.

ARTICLE 3 · DÉFINITIONS

Client : personne physique majeure qui réserve sur la Plateforme pour ses besoins personnels, pour elle-même ou pour d'autres voyageurs.

Prestataire : professionnel du tourisme (hébergeur ou organisateur d'activités) référencé sur la Plateforme, qui fournit la prestation réservée.

Plateforme : le site fenuaholidays.com et ses interfaces, dont TikiBot, ainsi que, le cas échéant, ses applications mobiles.

Réservation : contrat conclu entre le Client et le Prestataire par l'intermédiaire de la Plateforme, dans les conditions de l'article 8.

Récapitulatif : écran affiché avant la validation de la réservation, qui présente la prestation, le prix total, les montants éventuellement payables sur place et la politique d'annulation.

Délai d'annulation gratuite : période, fixée par la politique d'annulation du Prestataire, pendant laquelle le Client peut annuler sans frais.

Date d'engagement : date à laquelle expire le délai d'annulation gratuite. Pour un tarif non remboursable, ou lorsque ce délai est déjà expiré au moment de la réservation, la date d'engagement est celle de la réservation.

E-voucher : document (PDF ou QR code) qui confirme la réservation et que le Client présente au Prestataire.

TikiBot : assistant conversationnel de la Plateforme, fondé sur l'intelligence artificielle (CGU, article 11).

Crédit solidaire : droit attribué au Client de désigner l'association ou le projet local qui recevra un don de Fenua Holidays, présenté sur la Plateforme sous le nom « Mana Coin » (article 19).

XPF : franc Pacifique, monnaie légale en Polynésie française (parité fixe : 1 EUR = 119,33 XPF).

ARTICLE 4 · ACCEPTATION ET DOCUMENTS APPLICABLES

4.1 Acceptation

Toute réservation suppose l'acceptation expresse des présentes CGV et des conditions particulières du Prestataire, par une case à cocher sur le Récapitulatif, avant validation. Une réservation préparée avec TikiBot est toujours finalisée sur le Récapitulatif, selon cette même procédure.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation. Elles restent accessibles et téléchargeables sur la Plateforme.

4.2 Conditions particulières du Prestataire

Chaque Prestataire fixe ses propres conditions : politique d'annulation, conditions d'accès et horaires, prestations incluses et suppléments, politique enfants, restrictions applicables aux activités, dépôt de garantie éventuel. Ces conditions sont affichées sur la fiche de l'offre, rappelées sur le Récapitulatif et dans la confirmation.

4.3 Articulation des documents

Les conditions particulières du Prestataire complètent les présentes CGV. Elles ne peuvent pas priver le Client des droits que lui garantissent les CGV, notamment les remboursements prévus aux articles 11.4 à 11.8. En cas de contradiction sur ces points, les CGV prévalent.

4.4 Clients concernés

Les présentes CGV s'adressent aux consommateurs. Le Client doit être majeur et titulaire du moyen de paiement utilisé.

Les entreprises, comités d'entreprise, associations ou agences qui souhaitent réserver pour un usage professionnel contactent Fenua Holidays (info@fenuaholidays.com) afin de convenir de conditions spécifiques.

ARTICLE 5 · COMPTE CLIENT

La création d'un compte est nécessaire pour réserver. La consultation des offres est libre et gratuite. La création, la gestion et la suppression du compte sont régies par les articles 5 à 7 des CGU.

ARTICLE 6 · MODIFICATION DES CGV

Fenua Holidays peut faire évoluer les présentes CGV, notamment pour tenir compte de l'évolution de la réglementation ou de ses services. Toute modification substantielle est annoncée par email aux titulaires d'un compte et par un bandeau sur la Plateforme au moins 30 jours avant son entrée en vigueur.

Les réservations déjà effectuées restent régies par les CGV en vigueur au jour de la réservation. Le Client qui refuse les nouvelles CGV peut supprimer son compte (CGU, article 7).

PARTIE 2 · RÉSERVER

ARTICLE 7 · INFORMATIONS SUR LES OFFRES

7.1 Contenu des fiches

Chaque fiche présente notamment la description de la prestation, sa capacité, le prix, les prestations incluses et les suppléments, la politique d'annulation, le mode de réservation (instantanée ou sur demande), les conditions d'accès et, pour les activités, les conditions de participation.

Ces informations sont fournies par le Prestataire, qui en garantit l'exactitude. Fenua Holidays les publie telles qu'elles lui sont transmises.

7.2 Disponibilités

Les disponibilités sont renseignées par les Prestataires, soit par une connexion avec leur propre système, soit manuellement. Chaque Prestataire s'engage envers Fenua Holidays à les tenir à jour, sans que leur exactitude puisse être garantie à tout instant. Une indisponibilité constatée après la confirmation est traitée à l'article 8.5.

7.3 TikiBot

TikiBot aide le Client à choisir : recommandations, informations pratiques et culturelles. Pour les prix, disponibilités, capacités et conditions d'annulation, il s'appuie sur les données publiées par les Prestataires et en indique la source.

TikiBot est un outil d'intelligence artificielle qui peut commettre des erreurs. Ses réponses ne constituent pas un engagement. **Seul le Récapitulatif affiché avant la validation de la réservation fait foi.**

ARTICLE 8 · RÉSERVATION ET CONFIRMATION

8.1 Deux modes de réservation

Selon le choix du Prestataire, indiqué sur la fiche, une offre est proposée en réservation instantanée ou en réservation sur demande.

8.2 Réservation instantanée

La réservation est conclue dès que le Client valide le Récapitulatif et que son paiement est accepté. Fenua Holidays l'accepte au nom du Prestataire. Le Client reçoit aussitôt sa confirmation et son e-voucher.

8.3 Réservation sur demande

Le Client adresse une demande en validant le Récapitulatif et en réglant le prix. Le Prestataire dispose de 24 heures pour y répondre.

- S'il accepte, la réservation est conclue à cette date. Le Client reçoit alors sa confirmation et son e-voucher.
- S'il refuse ou ne répond pas dans ce délai, la demande est caduque et le Client est intégralement remboursé, dans les délais de l'article 11.9.

8.4 Confirmation et e-voucher

La confirmation, envoyée par email et disponible dans le compte du Client, indique le numéro de réservation, le Prestataire et ses coordonnées, les dates, la prestation, le nombre de personnes, le prix payé, les montants éventuellement payables sur place, la politique d'annulation et la date limite d'annulation gratuite. L'e-voucher est présenté au Prestataire, imprimé ou sur téléphone.

8.5 Indisponibilité après confirmation

Si le Prestataire ne peut pas honorer une réservation confirmée (surréservation, erreur de calendrier, fermeture), la situation est traitée comme une annulation de son fait (article 11.4) : le Client est intégralement remboursé. Fenua Holidays l'aide, dans la mesure du possible, à trouver une solution de remplacement.

ARTICLE 9 · PRIX

9.1 Prix total

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises. Ils peuvent être affichés en XPF ou, à titre indicatif, en euros. Le prix total en XPF indiqué sur le Récapitulatif est celui que le Client paie en ligne.

Fenua Holidays ne facture aucun frais de service au Client. Elle est rémunérée par une commission versée par le Prestataire, sans surcoût pour le Client.

9.2 Montants payables sur place

En plus du prix total, seuls les montants suivants peuvent être réglés directement auprès du Prestataire :

- la taxe de séjour, lorsque le Récapitulatif indique qu'elle est perçue sur place ;
- les suppléments que le Client choisit sur place (repas, équipements, services), ou qu'il occasionne en dépassant la capacité réservée (article 15.1) ;
- le dépôt de garantie éventuel, restituable (article 16) ;
- la différence de tarif prévue à l'article 9.4, en l'absence de justificatif de résidence.

9.3 Prix ferme

Le prix confirmé ne peut pas être modifié après la réservation, sauf dans deux cas :

- la création ou l'augmentation par la loi, entre la réservation et la prestation, d'une taxe applicable au séjour : le complément est alors payable sur place ;

- une erreur manifeste de prix, c'est-à-dire un prix sans rapport avec la valeur de la prestation, résultant d'une erreur de saisie : Fenua Holidays peut alors annuler la réservation pour le compte du Prestataire. Le Client en est informé par email dans les 24 heures qui suivent la réservation, il est intégralement remboursé et peut réserver à nouveau au prix exact.

9.4 Tarif résident

Lorsqu'un Prestataire propose un tarif réservé aux résidents, le Client qui le sélectionne atteste sur l'honneur, au moment de la réservation, résider à titre principal en Polynésie française. Il présente un justificatif à son arrivée. À défaut, le Prestataire est en droit d'appliquer le tarif non-résident en vigueur au jour de la réservation et de facturer au Client la différence entre les deux tarifs.

9.5 Devise

Le paiement est toujours effectué en XPF. L'affichage en euros est indicatif et repose sur la parité fixe. Les frais de conversion éventuellement appliqués par la banque du Client relèvent de son contrat bancaire.

ARTICLE 10 · PAIEMENT

10.1 Solution de paiement

Les paiements sont traités par la solution sécurisée de la Banque de Tahiti, avec authentification 3-D Secure. Les cartes acceptées sont présentées au moment du paiement. Fenua Holidays ne conserve aucune donnée de carte bancaire.

10.2 Paiement intégral à la réservation

Le prix total est débité en une seule fois, lors de la validation de la réservation ou, pour une offre sur demande, lors de l'envoi de la demande. Aucun acompte ni solde n'est demandé ensuite, en dehors des montants payables sur place (article 9.2). Si le paiement est refusé, la réservation n'est pas enregistrée.

10.3 Facturation

Le Client reçoit par email une facture émise par Fenua Holidays au nom et pour le compte du Prestataire, qui reste le vendeur de la prestation. Elle mentionne le prix payé, la prestation, les coordonnées du Prestataire et celles de Fenua Holidays.

10.4 Sort des sommes encaissées

Les sommes payées sont encaissées par Fenua Holidays pour le compte du Prestataire. Elles lui sont reversées à la date d'engagement, déduction faite de la commission de Fenua Holidays. Jusqu'à cette date, Fenua Holidays les conserve, ce qui lui permet de rembourser directement le Client qui annule pendant le délai d'annulation gratuite.

ARTICLE 11 · ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Le tableau ci-dessous résume les règles. Le détail figure aux articles 11.1 à 11.9.

Situation	Ce que le Client récupère
Le Client annule pendant le délai d'annulation gratuite (11.1)	La totalité du prix payé
Le Client annule après ce délai, ou ne se présente pas (11.1 et 11.3)	La part prévue par la politique d'annulation du Prestataire

Situation	Ce que le Client récupère
Le Prestataire annule ou ne peut pas honorer la réservation (11.4)	La totalité du prix payé
Annulation pour raison de sécurité (11.5)	Un report, ou la totalité du prix payé si le report est impossible
Circonstances exceptionnelles (11.6)	Un report, ou la totalité du prix payé si le report est impossible
Participation refusée sur place pour inaptitude (11.7)	La totalité du prix payé si le Client avait déclaré loyalement remplir les conditions ; rien en cas de déclaration inexacte

11.1 Annulation par le Client

Chaque Prestataire fixe sa politique d'annulation, affichée sur la fiche, rappelée sur le Récapitulatif et dans la confirmation. Seule cette politique fait foi. Ses conditions peuvent varier selon la période, notamment pendant les grands événements et les vacances scolaires.

Pendant le délai d'annulation gratuite, le Client peut annuler sans frais : il est intégralement remboursé. Après ce délai, il est remboursé de la part que prévoit la politique du Prestataire. Un tarif non remboursable ne donne lieu à aucun remboursement en cas d'annulation par le Client.

11.2 Comment annuler

Le Client annule depuis son compte, rubrique « Mes réservations ». Il reçoit aussitôt une confirmation d'annulation qui indique, le cas échéant, le montant remboursé.

11.3 Non-présentation

Le Client qui ne se présente pas sans avoir annulé n'est pas remboursé, sauf si la politique du Prestataire le prévoit. En cas d'empêchement, même de dernière minute, il a toujours intérêt à annuler depuis son compte.

11.4 Annulation par le Prestataire

Lorsque le Prestataire annule une réservation ou ne peut pas l'honorer, pour une autre raison que celles des articles 11.5 et 11.6, le Client est intégralement remboursé, sans délai d'accord ni retenue. Fenua Holidays l'aide, dans la mesure du possible, à trouver une solution de remplacement.

11.5 Annulation pour raison de sécurité

Le Prestataire est responsable de la sécurité de ses clients. Il peut annuler ou reporter une prestation lorsque les conditions ne permettent pas de la réaliser en sécurité, notamment au vu des alertes et vigilances émises par Météo-France ou par les autorités : conditions météorologiques, état de la mer, problème technique sur un équipement, fermeture d'un accès. Il en justifie auprès de Fenua Holidays.

Le Client se voit alors proposer un report à une date équivalente. S'il ne peut pas ou ne souhaite pas l'accepter, il est intégralement remboursé, sans aucune retenue, quelle que soit la politique d'annulation du Prestataire.

11.6 Circonstances exceptionnelles

Constituent des circonstances exceptionnelles, lorsqu'elles empêchent la réalisation de la prestation ou rendent impossible le déplacement du Client :

- une alerte cyclonique, une vigilance orange ou rouge, une alerte tsunami ou une interdiction de navigation décidée par les autorités ;
- un tremblement de terre, une éruption volcanique ou une inondation majeure ;

- une fermeture administrative, une fermeture des frontières ou une restriction de déplacement décidée par les autorités ;
- une grève générale des transports aériens ou maritimes desservant l'île concernée ;
- une épidémie donnant lieu à des mesures sanitaires restrictives, une guerre, un attentat ou des émeutes.

Ces événements peuvent survenir pendant une période connue, comme la saison cyclonique (novembre à avril). C'est leur survenance effective, attestée par un document officiel, qui ouvre les droits prévus au présent article, même s'ils étaient prévisibles au moment de la réservation.

Le Client qui invoque une circonstance exceptionnelle en justifie par un document officiel : bulletin d'alerte, arrêté, communiqué des autorités, avis d'annulation du transporteur. Il se voit proposer un report à une date équivalente ou, s'il ne peut l'accepter, il est intégralement remboursé, sans aucune retenue, quelle que soit la politique d'annulation du Prestataire.

11.7 Inaptitude constatée sur place

Pour certaines activités, le Prestataire peut constater sur place qu'un participant ne remplit pas les conditions requises (état de santé, aptitude physique, niveau technique) et refuser sa participation pour des raisons de sécurité.

- Si le Client avait déclaré de bonne foi remplir les conditions affichées, il est intégralement remboursé pour ce participant.
- Si le Client a fait une déclaration inexacte, ou ne présente pas un document exigé et annoncé sur la fiche (certificat médical, brevet), il n'est pas remboursé.

11.8 Engagement de remboursement de Fenua Holidays

Lorsqu'un remboursement est dû au Client en application du présent article, Fenua Holidays y procède pour le compte du Prestataire, y compris lorsqu'elle lui a déjà reversé le prix. Elle fait ensuite son affaire de la récupération des sommes auprès du Prestataire.

11.9 Délais de remboursement

Fenua Holidays initie le remboursement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'annulation ou du moment où le droit au remboursement est établi. Le crédit sur le compte du Client intervient ensuite selon les délais bancaires, généralement de 5 à 10 jours ouvrés, et jusqu'à 14 jours pour une banque située hors de Polynésie française.

ARTICLE 12 · MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

Le Client peut demander une modification (dates, type de chambre, participants) en écrivant à info@fenuaholidays.com ou directement au Prestataire.

La modification n'est effective qu'après l'accord écrit du Prestataire, qui peut l'accepter sous réserve de disponibilité et d'un ajustement de prix.

Une réservation à tarif non remboursable ne peut pas être modifiée : la demande est refusée et la réservation est maintenue telle quelle.

Fenua Holidays ne facture aucun frais de modification. Le Prestataire peut appliquer les frais prévus dans ses conditions particulières.

ARTICLE 13 · CHANGEMENTS DU FAIT DU PRESTATAIRE

Les prestations incluses dans le prix et celles proposées en supplément sont identifiées sur la fiche.

Si, pour une cause indépendante de sa volonté, le Prestataire ne peut pas fournir une prestation incluse, il prévient le Client dès que possible et lui propose une prestation équivalente ou une réduction de prix. Lorsque le changement est substantiel, le Client peut préférer annuler : il est alors intégralement remboursé, conformément à l'article 11.4.

PARTIE 3 · HÉBERGEMENTS

ARTICLE 14 · CLASSEMENT ET CONFORMITÉ

Lorsqu'un hébergement est soumis à classement par le Service du Tourisme (hôtel de tourisme, pension de famille, petite hôtellerie familiale), sa fiche affiche son classement officiel. Les hébergements qui n'y sont pas soumis, comme les meublés de tourisme, restent tenus aux règles propres à leur catégorie.

Lorsqu'un établissement détient le label la Ora, celui-ci est indiqué sur sa fiche.

Le Prestataire est responsable de la conformité de son établissement à la réglementation applicable.

ARTICLE 15 · CAPACITÉ, ENFANTS ET RÈGLES DE LA MAISON

15.1 Capacité

La capacité maximale est indiquée sur la fiche et dans la confirmation. Le Client déclare le nombre exact de personnes lors de la réservation. En cas de dépassement, le Prestataire peut refuser l'accès aux personnes en surnombre ou, s'il l'accepte, facturer un supplément sur place.

Si la capacité réelle de l'hébergement ne correspond pas à celle affichée et que la prestation ne peut pas être fournie conformément à la réservation, l'article 11.4 s'applique.

15.2 Enfants

La politique enfants (gratuité, réductions selon l'âge, lit bébé ou lit d'appoint) est fixée par chaque Prestataire et affichée sur sa fiche ainsi que sur le Récapitulatif.

15.3 Fêtes et événements

Sauf mention contraire sur la fiche, l'organisation de fêtes ou d'événements dans l'hébergement est interdite. Les dégradations causées dans ce cadre engagent la responsabilité du Client.

ARTICLE 16 · DÉPÔT DE GARANTIE

Certains Prestataires demandent à l'arrivée un dépôt de garantie, distinct du prix de la réservation, pour couvrir d'éventuels dommages ou consommations. Son montant et ses modalités (préautorisation bancaire ou espèces, délai de restitution) sont indiqués sur la fiche.

Le dépôt est versé directement au Prestataire, qui le restitue selon les conditions annoncées, déduction faite des sommes justifiées. Fenua Holidays ne le perçoit pas et ne le gère pas. Elle peut toutefois aider le Client en cas de difficulté (article 25).

PARTIE 4 · ACTIVITÉS

ARTICLE 17 · CONDITIONS DE PARTICIPATION

17.1 Informations affichées

La fiche de chaque activité indique les conditions requises : âge minimum et maximum, contre-indications médicales, niveau de forme physique, compétences (savoir nager, brevet de plongée), limites de poids ou de taille, et, le cas échéant, les documents à présenter (certificat médical de moins d'un an, brevet).

17.2 Déclaration du Client

En réservant, le Client atteste que chaque participant remplit les conditions affichées. **Fenua Holidays ne collecte aucune donnée de santé** : les documents demandés (certificat médical, brevet) sont présentés directement au Prestataire, le jour de l'activité.

17.3 Refus de participation

Le Prestataire peut évaluer sur place l'aptitude d'un participant et refuser sa participation pour des raisons de sécurité. Les conséquences sont fixées à l'article 11.7.

ARTICLE 18 · DÉROULEMENT, SÉCURITÉ ET ACCIDENT

18.1 Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire organise et encadre l'activité ; il répond de son déroulement et de la sécurité des participants. Il doit être assuré en responsabilité civile professionnelle pour les dommages corporels et matériels causés aux participants. Le Client peut demander une copie de l'attestation à info@fenuaholidays.com.

18.2 Décharge de responsabilité

Certains Prestataires font signer une décharge avant l'activité. Une telle décharge ne peut pas exonérer le Prestataire de sa responsabilité en cas de faute, de négligence, de non-respect des règles de sécurité ou d'équipement défectueux.

18.3 En cas d'accident

Le Client informe immédiatement le Prestataire, fait établir un constat, consulte un médecin et prévient son assurance voyage. Il peut aussi informer Fenua Holidays à info@fenuaholidays.com, qui l'accompagne dans ses démarches.

PARTIE 5 · CRÉDIT SOLIDAIRE

ARTICLE 19 · CRÉDIT SOLIDAIRE

19.1 Principe

À chaque réservation, Fenua Holidays attribue au Client un crédit solidaire, présenté sur la Plateforme sous le nom « Mana Coin ». Ce crédit permet au Client de désigner l'association ou le projet local qui recevra un don de Fenua Holidays.

Le don est financé exclusivement sur la marge de Fenua Holidays : il ne coûte rien au Client et ne réduit pas la somme reversée au Prestataire.

19.2 Nature

Le crédit solidaire n'est pas une somme d'argent appartenant au Client. Ce n'est ni une monnaie, ni un moyen de paiement, ni une réduction : il ne peut être ni converti en espèces, ni utilisé pour payer une réservation, ni cédé. Le solde de Mana Coins affiché dans le compte du Client mesure le don qu'il peut orienter ; il ne représente aucune somme qui lui serait due.

19.3 Disponibilité

Le crédit attribué est indiqué dans le compte du Client. Il devient utilisable à la date d'engagement de la réservation. Si la réservation est ensuite annulée et donne lieu à un remboursement, le crédit est réduit à proportion de la somme remboursée.

19.4 Affectation

Le Client choisit, depuis son compte, un ou plusieurs projets parmi ceux présentés sur la Plateforme. Fenua Holidays verse alors le don correspondant à l'association qui porte le projet. Les associations ne reçoivent aucune donnée personnelle du Client.

19.5 Choix des projets

Les projets sont sélectionnés par Fenua Holidays selon des critères publiés sur la Plateforme.

19.6 Durée de validité

Le crédit peut être affecté pendant deux ans à compter de sa disponibilité. À l'expiration de ce délai, ou en cas de suppression du compte, le crédit non affecté est annulé et ne donne lieu à aucun don.

19.7 Transparence

Fenua Holidays publie chaque année sur la Plateforme un rapport d'affectation des dons, accompagné d'une attestation d'un expert-comptable. Lorsqu'un projet financé est achevé, les Clients qui l'ont soutenu en sont informés.

PARTIE 6 · RESPONSABILITÉ, RÉCLAMATIONS ET LITIGES

ARTICLE 20 · RESPONSABILITÉ DE FENUA HOLIDAYS

20.1 Étendue

Fenua Holidays répond de l'exécution de ses propres obligations, décrites à l'article 1.3. Elle ne répond pas de l'exécution des prestations, qui incombe aux Prestataires, ni de l'exactitude des informations qu'ils publient, sous réserve des vérifications qu'elle effectue lors du référencement (article 1.4).

20.2 Limitation

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, et dans les limites permises par la loi, la responsabilité de Fenua Holidays envers le Client est limitée au prix de la réservation concernée. Cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels.

20.3 Dysfonctionnement de la Plateforme

En cas de dysfonctionnement de la Plateforme imputable à Fenua Holidays et causant un préjudice au Client, Fenua Holidays met tout en œuvre pour y remédier dans les meilleurs délais et rembourse, sur justificatifs, les frais directs qui en résultent.

ARTICLE 21 · ASSURANCES

21.1 Assurance des Prestataires

Chaque Prestataire doit être assuré en responsabilité civile professionnelle pour son activité. L'attestation est vérifiée lors du référencement (article 1.4).

21.2 Assurance voyage recommandée

Fenua Holidays recommande vivement au Client de souscrire une assurance voyage multirisque. La Polynésie française est une destination éloignée, où les frais médicaux et le rapatriement peuvent être très coûteux. Une bonne couverture comprend les frais médicaux, le rapatriement, l'annulation, la responsabilité civile, les bagages et, le cas échéant, les activités à risque comme la plongée.

Fenua Holidays n'est lié à aucun assureur et ne perçoit aucune commission sur les contrats d'assurance.

ARTICLE 22 · AVIS CLIENTS

Seul un Client ayant réservé par la Plateforme peut publier un avis sur la prestation concernée, dans un délai de 3 mois après sa fin.

Les avis sont relus par Fenua Holidays avant publication, selon une charte de modération publiée sur la Plateforme. Seuls sont refusés les avis illicites, injurieux, diffamatoires, hors sujet ou contenant des données personnelles. **Les avis négatifs sont publiés au même titre que les avis positifs.** Les modalités détaillées figurent aux articles 13 et 14 des CGU.

ARTICLE 23 · DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement des données personnelles par Fenua Holidays est décrit dans la Politique de confidentialité, disponible sur la Plateforme.

Pour l'exécution de la réservation, les données nécessaires (nom, prénom, coordonnées, dates, composition du groupe et, lorsque l'activité l'exige, âge des participants et niveau déclaré) sont transmises au Prestataire concerné. Celui-ci les traite en qualité de responsable de traitement distinct, pour exécuter la prestation, et s'est engagé envers Fenua Holidays à ne pas les utiliser à d'autres fins, notamment de prospection. Fenua Holidays ne collecte aucune donnée de santé (article 17.2). Pour exercer ses droits : info@fenuaholidays.com.

ARTICLE 24 · PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus de la Plateforme (textes, logos, photographies, code, contenus de TikiBot) sont protégés. Leurs conditions d'utilisation sont fixées à l'article 12 des CGU.

ARTICLE 25 · RÉCLAMATIONS

25.1 Contact

Email : info@fenuaholidays.com. Téléphone : +689 87 70 45 40. Courrier : Fenua Holidays, BP 42199, 98713 Papeete, Tahiti, Polynésie française.

25.2 Procédure

En cas de difficulté pendant le séjour ou l'activité, le Client en informe d'abord le Prestataire, sur place, afin qu'il puisse y remédier rapidement. Si la difficulté persiste, le Client adresse sa réclamation à Fenua Holidays, avec son numéro de réservation, une description du problème, ses justificatifs et la solution souhaitée.

25.3 Délais de réponse

Fenua Holidays accuse réception de toute réclamation sous 48 heures ouvrées et y apporte une réponse motivée sous 15 jours ouvrés au plus. Elle recueille pour cela la position du Prestataire et recherche une solution amiable.

25.4 Préjudice imputable au Prestataire

Lorsque le préjudice résulte d'une défaillance du Prestataire, son indemnisation relève de celui-ci. Fenua Holidays facilite la résolution amiable. Lorsque la prestation n'a pas été fournie, les remboursements de l'article 11 s'appliquent.

ARTICLE 26 · DROIT DE RÉTRACTATION ET RECOURS

26.1 Absence de droit de rétractation

Les prestations d'hébergement et d'activités de loisirs réservées sur la Plateforme sont fournies à une date ou pendant une période déterminée. Conformément à la réglementation applicable, elles n'ouvrent pas de droit de rétractation. Le Client dispose en revanche des facultés d'annulation prévues à l'article 11.

26.2 Recours en cas de mauvaise exécution

Si la prestation n'est pas fournie ou est mal exécutée, le Client dispose contre le Prestataire des recours prévus par le droit des contrats applicable en Polynésie française, sans préjudice des remboursements prévus à l'article 11.

ARTICLE 27 · DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS

27.1 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit applicable en Polynésie française.

27.2 Règlement amiable

Avant toute action en justice, le Client est invité à adresser une réclamation selon l'article 25, afin de rechercher une solution amiable.

27.3 Juridictions compétentes

Client domicilié en Polynésie française : Tribunal de première instance de Papeete, ou sa section détachée compétente pour l'île de résidence du Client (Uturoa, Taiohae).

Client domicilié en France métropolitaine ou dans une autre collectivité d'outre-mer : au choix du Client, la juridiction de son domicile ou le Tribunal de première instance de Papeete. Fenua Holidays ne peut agir contre le Client que devant la juridiction de son domicile.

Client domicilié dans un autre État de l'Union européenne : au choix du Client, les juridictions de l'État de son domicile ou le Tribunal de première instance de Papeete, conformément au règlement (UE) n° 1215/2012.

Client domicilié hors de l'Union européenne : Tribunal de première instance de Papeete, sous réserve des règles impératives de protection du consommateur de son pays de résidence.

ARTICLE 28 · DIVISIBILITÉ

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent en vigueur.

ARTICLE 29 · LANGUE

Les présentes CGV sont rédigées en français. Des traductions peuvent être proposées à titre d'information ; en cas de divergence, la version française prévaut.