

Conditions générales de Vente

1. Objet

Okarito est une agence de voyages qui propose une solution accessible en ligne via ordinateur, tablette ou mobile à l'adresse <https://www.okarito.io/> (ci-après : « **l'Application** »), permettant à ses clients (ci-après : les « **Clients** ») la réservation et l'organisation logistique des déplacements professionnels de ses salariés (ci-après : les « **Voyageurs** »), en France et à l'étranger.

Dans le cadre de son activité, le Client est amené à faire participer ses salariés à de nombreuses missions en France et à l'étranger.

Il souhaite confier à une agence de voyages l'organisation logistique des déplacements professionnels de ses salariés (ci-après : les « **Services** »).

C'est dans ce contexte qu'il s'est rapproché d'Okarito afin de souscrire un abonnement à son Application, étant précisé que le contrat formé suite à son inscription est un contrat de mandat s'agissant de la fourniture de titre de transport, Okarito n'acquérant jamais la propriété du billet d'avion.

Le Client qui souhaite souscrire un abonnement Standard ou Premium doit fournir à Okarito toutes les informations utiles sur la base desquelles cette dernière lui soumet une proposition commerciale, précisant les modalités d'accès à ses Services et le coût de son abonnement (ci-après : les « **Conditions particulières** »).

Les présentes conditions générales de vente constituent avec les éventuelles Conditions Particulières un ensemble contractuel indissociable (ci-après : le « **Contrat** »). En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les conditions générales.

Les Services proposés par Okarito sont notamment décrits sur l'Application.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation et d'accès aux Services par le Client.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page de l'Application.

Ces conditions générales de vente prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Okarito.

Okarito se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment en les publiant sur l'Application, accessible en ligne à tout moment, et sont mises à disposition du Client sur simple demande. La nouvelle version des conditions générales est applicable au Client dès sa publication sur l'Application.

Si le Client est en désaccord avec la dernière version en vigueur des conditions générales de vente, il dispose de la faculté de résilier le Contrat, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente des compagnies aériennes, des compagnies de train, des compagnies de location de véhicules et des

hôtels auprès desquels il est amené à réserver des billets, des véhicules ou toute prestation hôtelière dans le cadre de voyages d'affaires.

2. Exploitant de l'Application et des Services, contact

L'Application et les Services sont exploités par Okarito, SAS immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 840 869 531, immatriculée auprès du registre des opérateurs de voyages et de séjours ATOUT France sous le numéro IM078180013 et dont le siège social est situé 1560, route de Quarante Sous à Orgeval (78630).

Okarito peut être contactée aux coordonnées suivantes, notamment pour toute réclamation :

support@okarito.io

Téléphone : 01 84 80 38 80

3. Accès à l'Application et aux Services

3.1 Capacité juridique

L'Application et les Services sont accessibles :

- à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder à l'Application et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.
- à toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

3.2 Application et Services destinés aux professionnels

L'Application et les Services s'adressent exclusivement aux professionnels dans le cadre de leur activité.

4. Acceptation des conditions générales de vente

L'acceptation des présentes conditions générales de vente ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Client ou l'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas accéder à l'Application ni utiliser les Services.

La validation des éventuelles Conditions Particulières par le Client en cas de souscription à un abonnement Standard ou Premium entraîne son acceptation pleine et entière des conditions générales de vente.

5. Inscription sur l'Application

- 5.1** L'accès aux Services nécessite que le Client s'inscrive sur l'Application, en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Le Client doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires, notamment une adresse email professionnelle. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

A réception de son formulaire d'inscription, Okarito communique au Client par email à l'adresse indiquée dans ledit formulaire, un mot de passe qu'il devra renseigner afin de confirmer l'ouverture de son compte.

L'inscription entraîne l'ouverture d'un compte au nom du Client (ci-après : le « **Compte** »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« **Espace Personnel** ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques qu'Okarito juge les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

Le Client garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il s'engage à mettre à jour ces informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Le Client est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par le Client l'engagent dès leur validation.

5.2 Le Client peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

Le Client s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est pareillement responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de son identifiant et de son mot de passe, tout accès à l'Application à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par le Client. Celui-ci doit immédiatement contacter Okarito aux coordonnées mentionnées à l'article « *Exploitant de l'Application et des Services, contact* » s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à Okarito le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

6. Description des Services

Le Client a accès aux Services décrits sur l'Application et/ou dans ses Conditions Particulières en cas de souscription à un Abonnement Premium, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'Okarito juge les plus appropriés.

Le Client permet l'accès à l'Application à 3 types d'Utilisateur :

- Les administrateurs, qui gèrent la politique voyage de son entreprise (ci-après les « **Administrateurs** ») ;
- Les validateurs, qui ont le pouvoir de confirmer ou refuser les voyages pré-réservés par les Voyageurs (ci-après les « **Validateurs** ») ;
- Les Voyageurs.

6.1 Réservation de voyages d'affaires et calcul du budget

L'Application est une plateforme de réservations, qui permet au Client de définir et calculer le budget des déplacements professionnels de ses salariés en analysant les prix du marché en

temps réel, et qui leur permet de réserver leurs billets, véhicules et prestations hôtelières directement sur l'Application.

6.2 Support et assistance

Pour toute question liée à la seule utilisation de l'Application, l'Utilisateur pourra adresser ses demandes à Okarito à l'adresse mail suivante : support@okarito.io, par chat 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, ou par téléphone au 01 84 80 38 80.

6.3 Autres Services

Okarito se réserve la possibilité de proposer tout autre Service qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

7. Durée des Services, désinscription

Les Services sont souscrits sous forme d'abonnement mensuel (ci-après : « **l'Abonnement** »), Basique, Standard ou Premium.

Le Client aura accès à l'Application dès le jour de l'envoi par Okarito de son identifiant et de son mot de passe et pourra immédiatement utiliser les Services, dans le respect et selon les modalités du présent Contrat.

L'Abonnement sera ensuite renouvelé tacitement pour des périodes successives de 1 (un) mois.

Chacune des parties pourra y mettre fin à l'expiration de chaque période d'un mois, moyennant notification à l'autre partie par tout moyen écrit.

Toute période d'Abonnement entamée est due dans son intégralité.

8. Conditions financières

8.1 Prix

8.1.1 Abonnement Basique

La création d'un Compte par le Client est fournie par Okarito à titre gratuit.

8.1.2 Abonnement Standard

Le Client peut souscrire un abonnement « Standard », dont le prix et les modalités sont précisés sur l'Application et dans les Conditions Particulières.

8.1.3 Abonnement Premium

Le Client peut souscrire un abonnement « Premium », dont le prix et les modalités sont précisés sur l'Application et dans les Conditions Particulières.

8.1.4 Facturation et modalités de paiement

Les abonnements Standard et Premium font l'objet de factures mensuelles communiquées au Client par email. L'abonnement Basique fait l'objet de factures pour chaque réservations communiquées au Client par email. Le prix est exprimé en euros, toutes taxes comprises.

Les modalités de paiement sont précisées dans les Conditions Particulières ou dans la facture.

En cas de prélèvement SEPA, le prélèvement est mis en œuvre par un prestataire de paiement, qui seul conserve les coordonnées bancaires du Client à cette fin.

Le Client garantit à Okarito qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

8.1.5 Révision du prix

Le coût de l'Abonnement Standard ou Premium peut faire l'objet d'une révision par Okarito, étant précisé que les nouveaux prix ne seront applicables qu'en cas de renouvellement de l'Abonnement du Client.

Le Client sera informé de ces modifications par tout moyen écrit utile (et notamment par email) le mois précédant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Une fois entrés en vigueur, les nouveaux prix s'appliquent lors du renouvellement de l'Abonnement du Client.

Le Client qui n'accepte pas les nouveaux prix doit mettre fin à son Abonnement selon les modalités prévues aux présentes conditions générales. A défaut, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

8.1.6 Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions des articles « *sanctions des manquements* » et « *durée des Services, désinscription* » et dès la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée AR :

- la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ;
- la suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client ;
- la facturation au profit d'Okarito d'un intérêt de retard au taux de 3 (trois) fois le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par le Client et d'une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) € au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant.

9. Convention de preuve

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- (i) que les données recueillies sur l'Application et les équipements informatiques d'Okarito font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes,
- (ii) que ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les Parties.

10. Obligations et responsabilité du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent :

10.1 Le Client s'engage à fournir à Okarito tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services. Plus généralement le Client s'engage à coopérer activement avec Okarito et notamment avec son personnel dédié en vue de la bonne exécution des Services.

10.2 Le Client s'engage à :

- déterminer une politique voyages qui aura pour objectif de préciser les conditions dans lesquelles les réservations et achats pourront être réalisés par les Voyageurs auprès d'Okarito,
- communiquer le contenu de la politique voyages à l'ensemble des Utilisateurs susceptibles d'utiliser les Services,
- communiquer à l'ensemble des Utilisateurs concernés les informations leur permettant de se mettre en relation avec Okarito.

10.3 Le Client est seul responsable des documents, éléments, données, informations et contenus qu'il fournit à Okarito. Il garantit à Okarito qu'il est habilité à lui fournir ces documents, éléments, données, informations et Contenus et qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à leur exploitation dans le cadre des Services.

Il est également seul responsable de leur exactitude, de leur sincérité et de leur exhaustivité, Okarito ne pouvant en aucun cas être tenue responsable des éventuelles erreurs, coquilles, omissions ou indications de nature à induire en erreur les compagnies aériennes, les compagnies de train, les compagnies de location de véhicules, les hôteliers, ou tout organisme concerné du fait d'un manquement du Client ou d'un Utilisateur à la présente clause.

En aucun cas la responsabilité d'OKARITO ne saurait être engagée si le voyage réservé était rendu impossible, dû à une erreur de réservation imputable au Client ou à l'Utilisateur.

10.4 Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements applicables à son activité et notamment, du respect des mentions légales éventuellement imposées par ceux-ci. En conséquence, le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité ou la garantie de Okarito à ce titre.

11. Obligations et responsabilité d'Okarito

Sans préjudice des autres obligations prévues au Contrat, Okarito s'engage à respecter les obligations qui suivent :

11.1 Okarito s'engage à effectuer les Services, sans exception ni réserve, en respectant la politique voyages établie par le Client, et à :

- Assurer une mission de conseil quant aux solutions permettant de garantir une prestation conforme à la politique voyages définie,
- Assurer la transparence et la compétitivité des prix de réservation proposés,
- Calculer dynamiquement pour chaque voyage un budget personnalisé en fonction des prix du marché en temps réel,
- Accomplir les Services en mettant en œuvre au profit du Client un service rigoureux, réactif et rapide (respect des délais, de la conformité de la demande),
- Mettre à la disposition du Client un service disponible 24h/24 7j/7,
- Assurer un accueil personnalisé auprès de chaque Client,
- Émettre des factures comportant les informations légales communiquées par le Client dans les délais prévus,
- Poursuivre les efforts d'innovation afin de réduire les coûts des déplacements des salariés du Client.

11.2 Okarito s'engage à n'utiliser les documents, éléments, données, informations et contenus qui lui seront fournis par le Client qu'aux fins d'exécution des Services. Elle garantit au Client la parfaite conservation de ces documents, éléments, données, informations et contenus pendant la durée des Services et s'engage à les détruire à la fin du Contrat.

11.3 Okarito ne pourra être tenue pour responsable des décisions prises par le Client ou par tout tiers désigné par lui, ni des annulations de vol, retard, surbooking, et modifications dues aux compagnies aériennes, compagnies de train, compagnies de location de véhicules ou hôteliers.

11.4 Okarito s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de son site internet. A ce titre, Okarito se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à son Application pour des raisons de maintenance. De même, Okarito ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à son site internet qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

11.5 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par Okarito au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs subis par le Client et ne pourra excéder le montant total du prix payé par celui-ci au titre des Services concernées.

12. Modalités d'exécution des Services

Okarito s'engage à exécuter les Services conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au jour de la signature du Contrat, et plus particulièrement, les articles L 211-1 et suivants du Code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant sur la transposition de la nouvelle directive européenne et à l'article L211-18 du Code du tourisme, les activités

relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours d'affaires sont exclues du champ de la garantie financière.

Les frais de rapatriement éventuels seront donc à la charge du Client.

Okarito mettra en place et maintiendra une organisation spécifique et dédiée pour optimiser sur le plan économique (réduction des coûts directs et indirects) et qualitatif la gestion des déplacements qui lui sont confiés.

Dans le souci constant d'améliorer ses prestations, Okarito est tenue de mettre son expertise et sa connaissance des évolutions constantes du marché du voyage d'affaires au service du Client. Elle apportera toutes les améliorations et les innovations susceptibles de remplir au mieux ses engagements et plus généralement à faire en sorte que les Services donnent toute satisfaction à ses Utilisateurs.

Okarito proposera les moyens adéquats nécessaires à la bonne réalisation des Services aux meilleures conditions de rapidité, de confort et au moindre coût.

Okarito fera son affaire du personnel et du matériel nécessaires à l'accomplissement des Services et maintiendra dans ses locaux tous équipements informatiques nécessaires à la réservation et l'établissement sur place de tous documents de voyages.

Le personnel affecté par Okarito à l'exécution des Services restera en toute circonstance sous l'entière subordination hiérarchique d'Okarito et en particulier sous son contrôle administratif et disciplinaire.

Okarito devra à première demande justifier par écrit de l'accomplissement de ses obligations, notamment celles prévues au présent article.

Okarito s'engage en outre à faire en sorte que ses déclarations correspondent à la réalité et à justifier de cette obligation pendant toute la durée des Services.

Okarito devra restituer à l'expiration ou la résiliation du contrat pour quelque raison que ce soit, toutes les informations qui lui ont été transmises pour les besoins de réalisation des Services, à l'exception des seules informations dont Okarito doit pouvoir disposer à des fins comptables exclusivement, sans en faire de copie.

13. Déclarations d'OKARITO

Okarito déclare :

- être immatriculée auprès du registre des opérateurs de voyages et de séjours ATOUT France sous le numéro IM078180013,
- être en règle et respecter toutes les prescriptions légales, réglementaires ou administratives régissant ses activités au titre du Contrat et notamment, respecter la loi française en matière d'emploi. A cet égard, Okarito certifie que les Services sont réalisés par des salariés embauchés régulièrement et qu'il est fait application des dispositions des articles L.8211-1 et suivants du Code du travail,

- Ne pas être en état de cessation de paiements ni faire l'objet d'aucune procédure collective,
- Ne pas être frappée de l'une des incapacités ou interdictions d'exercice visées à l'article L.211-19 du Code du tourisme.

14. Garantie de niveau de service

Okarito s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir au Client un niveau de service tel que défini en annexe du Contrat.

15. Responsabilité et assurance

La responsabilité d'Okarito est définie aux articles L.211-16 et L.211-17 du Code du tourisme.

Okarito déclare avoir souscrit notamment une assurance Responsabilité Civile professionnelle auprès de la Société d'Assurance HISCOX (Police N°RCAPST/PROV) pour la durée de l'Abonnement du Client.

16. Sanctions des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par l'Utilisateur, Okarito se réserve le droit de :

- (i) suspendre, supprimer ou empêcher l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice,
- (iii) avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

17. Cession

Okarito peut librement céder, apporter ou transférer sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat, à tout tiers de son choix.

18. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentiels les documents, éléments, données et informations de l'autre Partie dont elle serait destinataire qui seront expressément identifiés par l'autre partie comme étant confidentiels. S'agissant d'Okarito, les Parties conviennent d'ores et déjà expressément que cette obligation de confidentialité couvre les données à caractère personnel qu'Okarito sera amenée à traiter pour l'Utilisateur dans le cadre des Services.

L'ensemble de ces informations est désigné ci-après les « **Informations Confidentielles** ».

La Partie qui reçoit des Informations Confidentielles s'engage à ne pas les divulguer sans accord préalable de l'autre Partie. Elle ne pourra les transmettre à des employés, collaborateurs,

stagiaires ou conseils que s'ils sont tenus à la même obligation de confidentialité que celle prévue aux présentes. Cette obligation ne s'étend pas aux documents, éléments, données et informations :

- (i) dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance ;
- (ii) déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation des présentes conditions générales;
- (iii) qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite ;
- (iv) dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une Partie au titre du présent Contrat.

19. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (Templates, textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Okarito au sein de l'Application et de son site internet sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation d'Okarito sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

20. Autorisation de diffusion de l'image et des témoignages

Le Client autorise Okarito à utiliser ses témoignages publiés sur son site internet <https://www.okarito.io/> ainsi que sur l'Application (ci-après les « **Témoignages** »), pour la promotion de ceux-ci, selon les modalités suivantes :

- Il consent à ce que ses Témoignages soient diffusés à titre gracieux par Okarito sur le site internet et l'Application Okarito ainsi que sur tous autres sites internet français ou étrangers et applications éditées par toutes sociétés avec lesquelles Okarito a des accords,
- Il consent à ce que ses Témoignages soient diffusés par Okarito par tout moyen et sur tout support aux fins de promotion de l'Application,
- Il accepte que ses Témoignages soient traduits en toutes langues,
- Il reconnaît et accepte que ses Témoignages pourront faire l'objet de modifications, notamment quant à leur cadrage, leur format et leurs couleurs, ainsi que d'altérations ou de dégradations dans leur qualité, en fonction des contraintes techniques de son site internet et de l'Application.

Il renonce à demander à Okarito une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

21. Références commerciales

Sauf mention expresse transmise à Okarito par tout moyen écrit utile, le Client autorise Okarito à faire usage de son nom, de sa marque, de son logo, et des références de son site internet, à titre de références commerciales, sur tout support et sous quelque forme que ce soit.

22. Données à caractère personnel

Okarito pratique une politique de protection des données personnelles accessible [ici](#) dont elle invite le Client à prendre connaissance.

23. Liens et sites tiers

Okarito ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels le Client accéderait par l'intermédiaire de l'Application.

Okarito n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et Applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

Okarito n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre le Client ou l'Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel le Client ou l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire de l'Application, et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers.

24. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et seront régies et interprétées selon ce droit.

Tout litige pouvant naître à l'occasion de leur validité, de leur interprétation ou de leur exécution sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris (France), sauf règle de procédure impérative contraire.

ANNEXE – SLA (Garantie de niveau de service)

Description des Services :

Okarito met à disposition du Client une solution accessible en ligne via ordinateur, tablette ou mobile à l'adresse <https://okarito.io/> (ci-après : « **l'Application** »).

Les Utilisateurs ont accès aux services suivants sur l'Application:

- Réservation de billets d'avions
- Réservation de billets de train
- Réservation de véhicules de location
- Réservation de nuits d'hôtels
- Modification et annulation de réservations de billets de trains
- Modification et annulation de réservations de véhicules de location
- Annulation de nuits d'hôtels
- Consultation de ses voyages sur l'onglet Mes Voyages

Le Validateur a la capacité:

- De valider ou refuser une réservation d'un Utilisateur
- De consulter l'ensemble des réservations des Utilisateurs de son équipe

L'Administrateur a la capacité :

- d'inviter ou supprimer des Utilisateurs;
- d'éditer les informations générales de son groupe (nom, activité, liste des Voyageurs, informations de facturation, moyens de paiement) ;
- de définir la politique voyage du Client, en éditant les informations de voyage applicables à son groupe.
- De consulter l'ensemble des réservations des Utilisateurs de son entreprise

L'Administrateur définit également dans son Espace Personnel si le voyage sélectionné fera l'objet :

- D'une validation systématique du Validateur,
- D'un contrôle du Validateur uniquement au-delà d'un certain budget préalablement défini,
- D'aucune validation

Okarito s'engage à:

- Assurer une mission de conseil quant aux solutions permettant de garantir une prestation conforme à la politique voyages définie,
- Assurer la transparence et la compétitivité des prix de réservation proposés,
- Calculer dynamiquement pour chaque voyage d'avion un budget personnalisé en fonction des prix du marché en temps réel,
- Accomplir les Services en mettant en œuvre au profit du Client un service rigoureux, réactif et rapide,
- Assurer un accueil personnalisé auprès de chaque Utilisateur,
- Émettre des factures comportant les mentions demandées par le Client dans les délais prévus,
- Poursuivre les efforts d'innovation afin de réduire les coûts des déplacements des salariés du Client.

Disponibilité des Services

Okarito s'engage à assurer le niveau de disponibilité suivant :

- Disponibilité en H 24, J 7/7 ;
- Taux de disponibilité de 99,95%, sur une base mensuelle.

Une panne se produit durant la période de temps pendant laquelle un ou plusieurs Services ne sont pas disponibles pour le Client.

Le Service est considéré comme non disponible lorsqu'il y a une interruption du trafic vers le réseau du Client en raison de perturbations dans le réseau d'Okarito ou plus généralement sur un composant sous la responsabilité d'Okarito.

La non-disponibilité partielle ou totale des Services n'est pas considérée comme une panne dans les cas suivants :

- Maintenance programmée
- Défaillance partielle ou total des serveurs du Client. Les serveurs du Client sont les Adresses IP vers lesquelles le réseau est redirigé.
- Défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans les Services proposés par Okarito ou sous la responsabilité d'Okarito
- L'intervention ou l'action du Client notamment via une mauvaise configuration appliquée sur les Services.
- La suspension ou l'arrêt des Services en accord avec le Contrat
- Cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

Support et assistance

Pour toute question liée à l'utilisation de l'Application, à la modification ou à l'annulation de réservations, le Client pourra adresser ses demandes à Okarito à l'adresse mail suivante :

support@okarito.io, ou par chat, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Toute demande effectuée en dehors de ces horaires, hors Abonnement Premium, pourra être facturée 20 (vingt) euros au Client par Okarito.

Okarito s'engage à répondre à toute demande urgente de support concernant la modification ou l'annulation d'une réservation par le Client ou l'Utilisateur, dans un délai de 30 (trente) minutes pour les demandes urgentes, et 48 (quarante-huit) heures pour toute autre demande.

Les services proposés par Okarito ont pour objet la seule mise en relation des Utilisateurs avec, les compagnies aériennes, de train, de location de véhicules ou les hôtels. Okarito n'est pas partie aux relations susceptibles de se créer entre eux et n'intervient pas sur celles-ci.

En conséquence, Okarito ne saurait être tenue responsable des suites qui pourraient résulter de cette mise en relation, et des éventuels échanges avec les Utilisateurs en-dehors de l'Application ou en-dehors du cadre des Services.

Okarito fera ses meilleurs pour modifier ou annuler la réservation demandée, mais ne peut garantir à l'Utilisateur que cette demande aboutira.

