

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OFFRE FLEXIL

En vigueur à compter du 01/11/2025

1 DÉFINITIONS

« **Abonné** » ou « **Abonné FLEXIL** » : désigne toute personne ayant souscrit à l'Abonnement auquel a été attribué un numéro d'abonnement et qui remplit les conditions d'adhésion à l'Abonnement FLEXIL.

« **Abonnement** » : voir FLEXIL.

« **Adhérents** » : désigne toute personne ayant souscrit au Programme PRÉFÉRENCE auquel a été attribué un numéro d'abonnement et qui remplit les conditions d'adhésion au Programme PRÉFÉRENCE.

« **AIR CARAÏBES** » : désigne la Société anonyme au capital de 52 607 568 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de POINTE-A-PITRE sous le numéro 414 800 482, dont le siège social est au 9 Boulevard Daniel Marsin, Parc d'activités de la Providence - 97139 ABYMES,

« **Compte PRÉFÉRENCE** » : désigne le compte individuel ouvert au profit de chaque Adhérent dans l'Espace PRÉFÉRENCE du site www.aircaraibes.com au moment de son adhésion au Programme afin d'enregistrer toutes ses opérations dans le cadre du Programme (à savoir, cumul de Miles, achat de Billets Prime, utilisation de Miles Convertibles pour le paiement d'options payantes...) et comportant les informations personnelles le concernant. Il est précisé que l'Abonnement est rattaché à ce Compte.

« **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions générales régissant l'Abonnement FLEXIL.

« **Date d'Abonnement** » : est définie comme la date de prise d'effet déterminée par l'Abonné au moment de sa souscription à l'Abonnement.

« **Flexil** » ou « **FLEXIL** » : désigne l'offre d'abonnement proposée par AIR CARAÏBES à ses Adhérents leur permettant de bénéficier d'avantages spécifiques notamment tarifaires tels que détaillés sur <https://www.aircaraibes.com/programmes-fidelite/flexil>

« **Mile** » : désigne l'unité de mesure des points cumulés dans le cadre du Programme PRÉFÉRENCE et donnant droit à des avantages et des primes. Lorsqu'il est utilisé sans autre précision, il vise à la fois les « Miles Convertibles » et les « Miles Statut ». Les conditions relatives aux Miles ci-dessus sont disponibles sur le site www.aircaraibes.com.

« **Miles Convertibles** » : désigne l'unité de mesure des points attribués en fonction des barèmes en vigueur selon la destination et la classe tarifaire choisie lors de la réservation et permettant d'accéder à des primes spécifiques.

« **Programme PRÉFÉRENCE** » ou « **Programme** » : désigne le Programme de fidélisation PRÉFÉRENCE proposé par AIR CARAÏBES pour récompenser la fidélité des Adhérents à ce Programme (pour plus d'information [cliquez ici](#))

« **Statut(s)** » : désigne les niveaux de participation au Programme. Pour plus d'information sur les conditions d'accès aux différents Statuts, [cliquez ici](#)

2 OBJET

2.1 Objet des présentes conditions générales

2.1.1 Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre AIR CARAÏBES et chaque Abonné FLEXIL.

2.1.2 La souscription à l'Abonnement implique la pleine et entière acceptation des présentes Conditions Générales. AIR CARAÏBES se réserve le droit de les modifier à tout moment et sans préavis. L'Abonné est invité à les consulter et à les accepter avant toute souscription à l'Abonnement. Toute modification des présentes Conditions Générales sera applicable à compter de sa mise en ligne.

2.2 Objet de l'Abonnement

2.2.1 L'Abonnement, géré par AIR CARAÏBES, est une offre permettant aux Abonnés de bénéficier d'avantages et de réductions sur les prix des billets d'avion sur les vols AIR CARAÏBES.

2.2.2 La souscription à l'Abonnement implique une adhésion préalable de l'Abonné au Programme PRÉFÉRENCE tel que définit aux présentes (pour plus d'informations, [cliquez ici](#)).

3 MODALITÉS D'ABONNEMENT FLEXIL

3.1 Personnes autorisées à souscrire à l'Abonnement FLEXIL

- 3.1.1 La souscription à l'Abonnement est ouverte aux personnes physiques âgées de 18 ans et plus.
- 3.1.2 Une autorisation du représentant légal est obligatoire pour toute personne n'ayant pas la capacité juridique et souhaitant souscrire à l'Abonnement.
- 3.1.3 Il n'est accepté qu'une seule souscription par personne avec une adresse email unique.

3.2 Souscription à l'Abonnement

- 3.2.1 La souscription à l'Abonnement a une durée de validité d'un an à compter de la Date d'Abonnement. Le prix de l'Abonnement est celui en vigueur à la date de sa souscription. Des frais de services sont susceptibles de s'appliquer. Pour souscrire, il suffit à la personne remplissant les conditions définies à l'article 3.1 ci-dessus de :
- Contacter l'un des points de vente d'AIR CARAÏBES ou une agence de voyage habilitée.
 - Compléter le formulaire de souscription ;
 - Prendre connaissance et accepter les Conditions Générales de l'Abonnement et la politique de protection des données personnelles d'AIR CARAÏBES, qui restent par ailleurs disponibles sur le site Internet d'AIR CARAÏBES ou sur simple demande auprès d'AIR CARAÏBES.
 - Si le formulaire est complet, un courriel de confirmation sera envoyé à l'Abonné à l'adresse mail qu'il aura renseignée.
- 3.2.2 AIR CARAÏBES se réserve le droit de refuser ou d'annuler la souscription de toute personne qui ne répondrait pas aux critères ou aux conditions définies dans les présentes.

3.4 Conformité des données

- 3.4.1 L'Abonné garantit l'exactitude de toutes les informations fournies lors de sa souscription et de toute mise de ces dernières. Tout changement de situation ou de coordonnées doit être notifié dans les meilleurs délais via le Compte de l'Abonné. L'Abonné sera seul responsable de toute information erronée, incomplète ou périmée. AIR CARAÏBES ne sera en aucun cas responsable de la non-réception d'une offre, de l'impossibilité d'utilisation d'un service ou d'un avantage du fait d'informations obsolètes ou erronées.
- 3.4.2 AIR CARAÏBES se réserve la possibilité de demander à tout moment la présentation d'un justificatif jugé nécessaire permettant d'identifier la personne souhaitant souscrire ou ayant souscrit à l'Abonnement. En l'absence de réponse de l'Abonné dans un délai de 30 jours à compter de l'émission de cette demande, AIR CARAÏBES se réserve la possibilité de suspendre ou résilier l'Abonnement.
- 3.4.3 Les coordonnées de chaque Abonné pourront être utilisées à des fins marketing pour l'envoi d'offres commerciales sous réserve de son acceptation préalable.

3.5 Audit

- 3.5.1 AIR CARAÏBES se réserve le droit d'auditer tous les Comptes, à tout moment, et sans préavis, afin de s'assurer du respect des présentes Conditions Générales.
- 3.5.2 Au cas où un audit révélerait des irrégularités ou des violations, la souscription de l'Abonné ainsi que les Avantages qu'elle offre pourront être suspendus par AIR CARAÏBES jusqu'à ce que lesdites irrégularités ou violations aient été résolues de manière satisfaisante pour AIR CARAÏBES.
- 3.5.3 Toute irrégularité ou violation constatée ainsi que l'éventuelle sanction sera notifiée à l'Abonné. En tout état de cause, en cas de fraude relevée par AIR CARAÏBES, AIR CARAÏBES se réserve le droit d'annuler tout Avantage indûment acquis par l'Abonné et de solliciter le remboursement de ceux déjà utilisés.

4. OCTROI D'AVANTAGES

4.1 Conditions d'octroi

- 4.1.1 La liste des Avantages proposés ainsi que leurs conditions d'obtention, de validité, d'annulation et, le cas échéant, de modification figurent dans la documentation de l'Abonnement en vigueur et/ou sont disponibles auprès d'AIR CARAÏBES et sur le site [Notre abonnement Flexil | Aircaraibes.com](https://www.aircaraibes.com).
- 4.1.2 AIR CARAÏBES se réserve le droit de modifier les conditions d'obtention de tout Avantage, notamment les réductions offertes sur les prix des produits et/ou services d'AIR CARAÏBES et d'annuler tout Avantage sans préavis et avec effet immédiat. Si un Abonné n'accepte pas les modifications apportées à l'Abonnement, il

devra en informer AIR CARAÏBES et une telle notification vaudra résiliation de la souscription de l'Abonné et perte de l'ensemble des Avantages non utilisés.

4.2 Tarif Abonné

- 4.2.1 L'Abonné bénéficie d'avantages tarifaires (le « Tarif Abonné ») sur le prix des billets d'avions d'AIR CARAÏBES en vigueur à la date de sa demande de réservation pour des vols à effectuer pendant la durée de validité de l'Abonnement et sous réserve de communiquer son numéro d'Abonnement. A défaut de communiquer son numéro, le tarif public sera appliqué à sa réservation. L'Abonné dispose de 12 mois suivant sa réservation pour communiquer à AIR CARAÏBES son numéro d'Abonnement afin de bénéficier rétroactivement du Tarif Abonné. La différence entre le Tarif Abonné en vigueur au moment de la réservation de l'Abonné et le tarif public qu'il aura payé lui sera remboursée sur le moyen de paiement que l'Abonné aura utilisé pour effectuer sa réservation.
- 4.2.2 Seul l'Abonné est habilité à effectuer un achat à prix réduit. Si l'Abonné ne bénéficie pas de la capacité juridique, la demande d'achat doit être autorisée par son représentant légal. Toute annulation de réservation par l'Abonné entraînera la perte des Avantages appliqués aux produits et/ou services annulés.
- 4.2.3 Les Avantages ne peuvent en aucun cas être transférés, légués ou cédés en tout ou partie à titre gratuit ou onéreux. Ils ne peuvent en aucun cas être accordés à titre rétroactif à l'exception du Tarif Abonné (dans les conditions de l'article 4.2.1 des présentes), être remboursés ou échangés sous quelque forme que ce soit.
- 4.2.4 Les Avantages ne seront accordés et utilisés que pendant la durée de validité de l'Abonnement.
- 4.2.5 Dans le cas où un Avantage aurait été indûment refusé, la responsabilité d'AIR CARAÏBES sera limitée à la valeur de cet Avantage.

5 DISPOSITIONS DIVERSES

5.1 Droit de rétractation au profit des consommateurs

- 5.1.1 Tout Abonné bénéficiant du statut de consommateur au sens de l'article L.221-5 du Code de la Consommation souscrivant à l'Abonnement par téléphone disposent d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours à compter de la confirmation de souscription sous réserve qu'il n'ait pas commencé à bénéficier des Avantages en tout ou partie avant la fin de ce délai.
- 5.1.2 Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné doit notifier à AIR CARAÏBES (conformément aux dispositions de l'article 7.7 des présentes), dans le délai susvisé, son intention de se rétracter par l'envoi :
- du formulaire de rétractation, dont un modèle est annexé aux présentes, dûment complété ;
 - ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
- 5.1.3 A réception de la demande de rétractation, AIR CARAÏBES adressera dans les meilleurs délais à l'Abonné un accusé de réception de la rétractation. Sous réserve que les Avantages n'aient pas été utilisés, le prix de la souscription à l'Abonnement, hors frais de services, sera remboursé dans un délai de 14 (quatorze) jours maximum en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Abonné pour le paiement de sa souscription.

5.2 Résiliation, exclusion et décès de l'Abonné

- 5.2.1 L'Abonné peut résilier son Abonnement à tout moment et sans préavis.
- 5.2.2 En cas de résiliation de l'Abonnement par l'Abonné dans les trois (3) mois suivant la souscription (sauf en cas de résiliation motivée par un changement des conditions de l'offre Flexil), AIR CARAÏBES remboursera le prix de l'Abonnement au prorata temporis, après déduction de tout mois entamé et d'une retenue forfaitaire de 35 % du montant total à titre de frais de gestion. Le remboursement sera effectué en euro sur le moyen de paiement utilisé pour souscrire à l'Abonnement.
- 5.2.3 AIR CARAÏBES se réserve le droit de suspendre temporairement l'Abonnement ou le résilier définitivement sans que l'Abonné puisse renouveler celui-ci ni prétendre à un remboursement, en cas :
- d'usage abusif des Avantages qui lui étaient attribués en vertu de l'Abonnement,
 - de fausses déclarations,
 - d'utilisation frauduleuse des titres de transport AIR CARAÏBES, ou non-respect des présentes Conditions Générales ou des Conditions Générales de Vente et de Transport en vigueur.

- d'impayés envers AIR CARAÏBES de quelque nature que ce soit.

- 5.2.4 Toute résiliation de l'Abonnement entraîne la perte de tous les droits attachés à celui-ci sans que l'Abonné ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.
- 5.2.5 En cas de décès d'un Abonné, AIR CARAÏBES procédera à la résiliation de la souscription de l'Abonné à compter de la date de réception du certificat de décès. Aucun remboursement de la souscription de l'Abonné décédé ne sera effectué.

5.3 Cessation de l'Abonnement

- 5.3.1 AIR CARAÏBES se réserve le droit de mettre fin à l'Abonnement FLEXIL à tout moment et sans préavis ou de le remplacer par un autre programme d'abonnement.
- 5.3.2 En cas d'arrêt ou de remplacement de l'Abonnement, AIR CARAÏBES informera ses Abonnés dans les délais déterminés par elle.
- 5.3.3 Dans les cas d'arrêt susmentionné par AIR CARAÏBES, l'Abonné bénéficiera d'un remboursement calculé sur la base de la valeur résiduelle de l'Abonnement, déterminée au prorata du nombre de mois restant à courir jusqu'à son terme. Tout mois entamé sera considéré comme entièrement consommé et ne donnera lieu à aucun remboursement.

5.4 Responsabilité

- 5.4.1 L'Abonné est responsable de tous les préjudices et dommages causés à AIR CARAÏBES et à son personnel du fait du non-respect des présentes Conditions Générales.
- 5.4.2 L'Abonné sera responsable des conséquences juridiques et pécuniaires de toute réclamation éventuelle de tiers à son encontre, liée à sa souscription à l'Abonnement.
- 5.4.3 AIR CARAÏBES décline toute responsabilité quant à tout préjudice, ou perte en relation directe ou indirecte avec l'Abonnement.
- 5.4.4 L'Abonné renonce à tout recours à l'encontre d'AIR CARAÏBES pour tout dommage ou préjudice résultant du fait d'un partenaire, d'un sous-traitant ou d'un mandataire d'AIR CARAÏBES.
- 5.4.5 Sauf disposition contraire contenue dans les présentes, AIR CARAÏBES ne pourra en aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant de la résiliation ou du changement de l'Abonnement, ou du retrait de l'un des partenaires. AIR CARAÏBES s'efforcera d'informer l'Abonné de tels changements ou retraits, dans les meilleurs délais.
- 5.4.6 Toute réclamation et recours par l'Abonné contre AIR CARAÏBES devra être adressé par écrit au Service Réclamation Client.

5.5 Modifications de l'Abonnement ou des Conditions Générales

- 5.5.1 AIR CARAÏBES peut à tout moment élargir son Abonnement FLEXIL notamment en y intégrant d'autres partenaires. AIR CARAÏBES informera dans les meilleurs délais les Abonnés de l'intégration et des conditions de ces nouveaux partenariats.
- 5.5.2 AIR CARAÏBES se réserve le droit de modifier les règles, les Conditions Générales et particulières, la documentation commerciale en vigueur, les règlements, les Avantages et offres spéciales à tout moment ainsi que le nom de l'Abonnement sans préavis, ni indemnité dans le respect des textes en vigueur. AIR CARAÏBES informera alors les Abonnés de ces modifications sur son site Internet.
- 5.5.3 Les législations de certains pays sont susceptibles d'imposer des restrictions quant aux conditions d'application et/ou de souscription à l'Abonnement. Pour être en conformité avec ces législations, AIR CARAÏBES sera en droit d'appliquer immédiatement les nouvelles dispositions légales et de modifier son Abonnement en conséquence, sans préavis, ni indemnité.
- 5.5.4 Du fait de lois et réglementations locales, AIR CARAÏBES pourrait être contrainte de ne pas mettre à disposition l'Abonnement dans son ensemble ou certaines parties de ce dernier dans certains pays ou à l'attention de certaines personnes. AIR CARAÏBES ne pourra être tenue responsable lorsqu'elle se conformera aux dites lois locales et, en conséquence, elle se réserve le droit de résilier la souscription d'un Abonné à l'Abonnement et d'annuler les Avantages que l'Abonné pourra avoir bénéficiés mais non utilisés.

5.6 Nullité et renonciation

- 5.6.1 Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations resteront en vigueur et garderont toute leur force et leur portée.
- 5.6.2 La renonciation à se prévaloir d'une inexécution d'une des obligations des présentes ne saurait valoir renonciation à toute autre inexécution ultérieure de même nature.

5.7 Données Personnelles

Le traitement des données personnelles sera réalisé par AIR CARAÏBES conformément à sa politique de confidentialité : [Politique de confidentialité | Aircaraibes.com](https://aircaraibes.com/politique-de-confidentialite)

5.8 Election de domicile et notifications

- 5.8.1 Pour l'exécution des présentes, l'Abonné fait election de domicile à l'adresse communiquée lors de sa souscription et AIR CARAÏBES fait election de domicile en son siège social.
- 5.8.2 Toutes notifications et correspondances qui seront faites aux termes des présentes Conditions Générales, seront à adresser aux adresses suivantes :
- Pour AIR CARAÏBES :
 - o Par courrier : Air Caraïbes VIP-Line 9 bd Daniel Marsin, Parc d'activités de la Providence, 97139 Les Abymes
 - o Par mail : vip-line@aircaraibes.com
 - Pour l'Abonné : la dernière adresse physique et/ou électronique communiquée à AIR CARAÏBES

5.9 Droit applicable et juridictions compétentes

- 5.9.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.
- 5.9.2. Toute réclamation de l'Abonné à l'encontre d'AIR CARAÏBES devra être adressée par écrit à l'adresse figurant à l'annexe des présentes Conditions Générales.

Après avoir saisi AIR CARAÏBES et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, l'Abonné bénéficiant du statut de consommateur au sens de l'article L.221-5 du Code de la Consommation peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17).

Pour toute information relative au règlement extra-judiciaire des litiges, l'Abonné bénéficiant du statut de consommateur au sens de l'article L.221-5 du Code de la Consommation est invité à consulter : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

- Toute action engagée par l'Abonné sans respecter les conditions susvisées sera déclarée irrecevable.
- 5.9.3 Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis aux juridictions françaises compétentes.

ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION DESTINÉ AUX ADMINISTRATEURS BÉNÉFICIAIRES DU STATUT DE CONSOMMATEUR

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de souscription à l'Abonnement. () Rayez la mention inutile*

A l'attention du Service VIP Line d'AIR CARAÏBES, 9 boulevard Daniel Marsin, Parc d'Activités de la Providence, 97139 ABYMES – vip-line@aircaraibes.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la souscription à l'Abonnement ci-dessous :

N° de souscription	Prix total
Total	

Nom de l'Abonné :

Adresse de l'Abonné :

.....
.....
.....

Date :

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :