



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET

### D'UTILISATION DU SITE « GRAND RAID»

Edition décembre 2020

Les produits présents sur le Site sont proposés par l'agence de voyage BOURBON VOYAGES, SAS au capital de 150 000 €, immatriculée au RCS DE Saint Denis n°310 851 555 et dont le siège est situé 14 rue Rontaunay BP 128 97463 Saint Denis Cedex (l'Agence ou Bourbon Voyages ou le Site).  
Tél : 02.62.94.76.76

Email : [contact-bv-gr@travel-run.com](mailto:contact-bv-gr@travel-run.com)

**Immatriculation Atout France** : IM974110006

**Garant financier** : son rôle est de garantir la totalité des fonds déposés par les clients en cas de défaillance financière de l'Agence, qui est garantie par l'APST- Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, tél. 01 44 09 25 35.

**Assureur de Responsabilité Civile** : il intervient aux côtés ou à la place de l'Agence en cas de mise en cause de sa responsabilité ou de faute, erreur ou omission dans l'offre ou l'exécution des services de voyage, préjudiciable au voyageur (ci-après le Voyageur, l'Utilisateur, le Client ou Vous).

L'Agence est assurée par : HISCOX, représentée par ELASSUR SARL, Angles des rues de Paris et Maréchal Leclerc BP 168 - 97463 Saint Denis Cedex. Contrat n° HA PRC0177841 et couverture de 3 000 000 € par sinistre et par année d'assurance.

#### 1- ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les Conditions Particulières de Vente et les CGU (conditions d'Utilisation du Site) définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation du Site <https://grandraid.bourbonvoyages.fr> (le Site) par les Utilisateurs (également les Clients ou les Voyageurs). Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part.

En validant sa commande, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance :

- Des conditions particulières de vente et d'utilisation du site publiées sur le Site
- Des conditions spécifiques mentionnées sur les options choisies

Seule l'entière adhésion du client à toutes ces conditions d'utilisation et de vente (particulières et spécifiques) et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions rend possible la confirmation de la commande pour le client et tous les voyageurs qu'il inscrit.

Toutes ces conditions sont téléchargeables ou imprimables soit à partir du Site (conditions particulières), soit à partir des documents stockés sur l'espace personnel sur <https://grandraid.bourbonvoyages.fr> (conditions particulières et spécifiques),



## 2- INFORMATION PREALABLE

Les présentes Conditions complètent l'information préalable du Voyageur, constituée par la proposition issue des choix faits en ligne par le client ou celle complémentaire envoyée sur l'espace personnel et visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, de même que les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains services fournis par l'Agence. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les Clients et Voyageurs, notamment dans le cadre de la gestion des capacités disponibles suite aux évolutions de validation des inscriptions (Chambres, voitures, sièges sur les compagnies aériennes...) quant aux caractéristiques principales des services de voyage (conditions de transport et déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Voyageur, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Voyageur en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage, principalement par email.

## 3- BLOCAGE TELEPHONIQUE ET ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

En vertu de l'article L.221-28-12 ° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Une fois votre contrat de voyage validé, vous ne pourrez donc pas vous rétracter, mais seulement résoudre (annuler) votre engagement, moyennant d'éventuels frais selon la date où vous l'annulez.

Si vos coordonnées téléphoniques sont recueillies, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr>

## 4- TRAITEMENT DES ERREURS

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de séjours ou certaines informations contenues sur les descriptifs du site. Ces erreurs seront portées à la connaissance du client AVANT ou APRES la conclusion du contrat. **Si cela intervient APRES la conclusion du contrat Bourbon Voyages laissera au client le choix d'annuler sa commande sans frais ou d'accepter les modifications encourues.**

## 5- L'UTILISATEUR

Pour accéder au site Bourbon voyages Grand Raid l'utilisateur doit au préalable s'enregistrer en donnant TOUTES les informations nécessaires à savoir : nom et prénom, date de naissance, adresse postale et e-mail. Ces informations seront reprises et communiquées à l'association Grand Raid pour l'inscription à la course. Le Client doit veiller à remplir correctement les champs (adresse électronique, nom/prénom) afin d'éviter des erreurs dans le cadre de la vente de la prestation. Il assume l'entière responsabilité d'éventuelles erreurs de saisie qui génèreraient une mauvaise exécution ou une impossibilité d'exécution de la prestation.



L'Utilisateur doit **être âgé d'au moins 18 ans**, être capable juridiquement de contracter. De plus, il reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente au nom et **pour le compte de tous les voyageurs qu'il inscrit**, au moment de passer sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

L'accès à la proposition de devis et l'accès aux tarifs négociés ou publics ne seront possibles que si la demande comporte à minima un compétiteur. Le nombre total de participants sur un dossier est limité à 9 personnes y compris enfants et bébés. .

Une utilisation qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires.

**Les demandes émanant d'autres agences de voyages** seront traitées hors du site Bourbon Voyages « grand raid ». Le professionnel devra envoyer sa demande sur l'adresse suivante afin d'être recontacté par le service réservation. [contact-bv-gr@travel-run.com](mailto:contact-bv-gr@travel-run.com)

## **6- MODALITES DE RESERVATION**

Selon les dispositions de l'article 1369-8 du Code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat d'achat de ses prestations.

**Aucune demande de réservation** ne sera traitée ailleurs que sur le Site, à l'exception des groupes de plus de 9 passagers. Le Client prendra contact avec l'agence soit par le biais du « CHAT » sur son espace client ou par mail à [contact-bv-gr@travel-run.com](mailto:contact-bv-gr@travel-run.com).

À l'exception des groupes de plus de 9 passagers, Le Client fait son choix en ligne compte tenu des prix proposés et des descriptifs de prestations et valide ce choix en confirmant sa commande en ligne ; la prise en compte de la commande ne sera définitive qu'après encaissement du paiement total selon les modalités proposées et acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente.

**Le client est informé que la fourniture de son forfait touristique n'est pas liée à l'ordre de création du compte client et de l'accès au Site, mais sera fonction des disponibilités des stocks et de la validation finale de son paiement.**

### **6-1 Description du cheminement**

Une fois son compte personnel créé sur le site, l'Utilisateur peut accéder à l'espace de vente conçu spécialement pour l'opération Grand Raid.

**Toutes les informations et descriptions sont alors accessibles sur le site de réservation <https://grandraid.bourbonvoyages.fr/>**

Le client est informé qu'un dossier de réservation doit être totalement homogène : Tous les participants inscrits sur un dossier doivent obligatoirement prendre le **même** vol, le **même** hébergement, la **même** pension et opter tous pour le contrat d'assurance proposée en option.



1. Le Client effectue une recherche sur le Site, choisit une Prestation et accède à son descriptif par un clic. Lors de cette recherche, certains critères de présentation de l'offre ont été retenus par défaut mais seront réactualisés avec les critères propres à la demande du client.
2. Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.  
L'utilisateur doit remplir avec exactitude toutes les zones en faisant ses choix (dates, ville de départ,) et en identifiant ses accompagnants. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins pour lui et les autres passagers identifiés.
3. Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
4. Le Client accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente en cochant la case prévue à cet effet sur le Site et valide définitivement sa commande en accédant au stade suivant du paiement, si et seulement si les stocks des produits choisis sont encore disponibles.
5. Le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions décrites ci-dessous.

## **6-2 Confirmation de commande – contrat de vente**

Après paiement (total ou partiel dans le cadre du paiement 3 fois sans frais), l'Agence adresse au Client un courrier électronique de confirmation de commande comportant les caractéristiques de la Prestation achetée et constituant le contrat de vente de voyage, document également disponible et consultable sur l'espace personnel du client

**Seul le règlement INTEGRAL de la commande donnera accès à tous les stocks, prestations et services choisis et confirmera la conclusion du contrat de vente.**

Ce document récapitulera tous les services proposés et acceptés par le client et précisera ce qui est compris dans le prix.

Le contrat comprend uniquement les éléments composant le forfait touristique choisi par le Client et ne concerne pas le droit d'inscription aux courses organisées par l'association Grand Raid.

L'agence est une agence de voyages immatriculée au Registre ATOUT France habilitée à vendre des voyages et également agréée par le Grand Raid, dont elle est mandataire, pour commercialiser les droits d'inscription aux courses à des publics dédiés.

L'agence ne saurait être déclarée responsable en cas de mauvaise exécution ou d'inexécution de prestations achetées par le Client directement sur place auprès de prestataires extérieurs, dont seules les conditions de ventes sont applicables au client.



## 7- PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 7-1 Le prix

**Le prix total** de la prestation est celui exprimé lors de la confirmation de commande. Il est exprimé en euros **et TTC**.

La confirmation de commande indiquera ce que le prix comprend.

Sauf mention particulière du contrat ou option choisie, **le prix des Prestations ne comprend pas :**

- ✓ Les dépenses personnelles (pressing, room-service etc.)
- ✓ Les assurances spécifiques
- ✓ Les frais d'envoi de la documentation de voyage
- ✓ Les prestations achetées sur place
- ✓ Les frais d'excédent de bagages
- ✓ Les repas et boissons non mentionnés
- ✓ Les dépenses de téléphone ou autres
- ✓ Les prix des prestations non-touristiques
  - ! **Le droit à dossard ne peut être vendu seul.**
- ✓ Les taxes de séjour et éventuelles éco-taxes **à régler sur place.** (Sauf mention contraire sur le contrat de vente)
- ✓ Les taxes aéroportuaires pour la prise du véhicule de location à l'aéroport.

Il appartient à l'utilisateur d'apprécier si le prix lui convient et s'il accepte le principe du prix forfaitaire comprenant des prestations **dont les prix ne peuvent être détaillés par l'Agence.**

**Les prix sont indivisibles** et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement ou à avoirs, même partiels, sauf assurance spécifique souscrite par le Client.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du client.

### 7-2 Paiements

**Seul le paiement (total ou partiel dans le cadre du 3 fois sans frais) enclenchera une validation de la réservation.**

Toutes les prestations sont payables uniquement en euros.

Seuls sont autorisés les règlements par **cartes Visa, Mastercard.**

***L'utilisateur doit préalablement à tout règlement faire les démarches nécessaires auprès de sa banque pour la levée des plafonds éventuels liés à son type de carte.***



En vertu de l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier, l'ordre ou l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Toute opposition aux seules fins de contourner l'absence de droit de rétractation constitue un cas de fraude à la carte bancaire.

Lors de la validation de la confirmation de commande, l'utilisateur a le choix entre :

- Le paiement comptant intégral
- Le paiement en 3 acomptes.

En fonction de son choix, l'utilisateur est redirigé sur le site de paiement sécurisé PAYBOX pour réaliser directement son paiement via le protocole 3Dsecure.

**Attention, pour des raisons de sécurité, le payeur doit être OBLIGATOIREMENT un des passagers du dossier.**

L'accès au paiement reste sous l'entière responsabilité de l'utilisateur qui doit respecter le délai de règlement prévu pour la validation de son dossier. L'utilisateur communique alors à PAYBOX les informations nécessaires au règlement de la commande, notamment son identité, son numéro de carte et autres éléments jugés utiles par PAYBOX.

La validation des éléments par PAYBOX entraîne un envoi des flux d'informations à la banque du payeur afin d'obtenir un accord de paiement.

PAYBOX informe alors l'utilisateur de l'acceptation de son autorisation de paiement en lui envoyant sur son mail la copie du ticket carte bleue et informe également l'agence de la validation du paiement.

Seule l'obtention de l'accord du centre de paiement est libératoire de la dette.

En cas de refus de paiement (total ou partiel) la réservation et le devis seront automatiquement annulés et considérés comme sans suite. Une nouvelle demande devra être reformulée via le Site sans aucune garantie de disponibilité et de tarif des places souhaitées.

#### En cas de paiement en 3 acomptes

En cas de défaut de règlement dans les délais impartis, malgré la nouvelle présentation des sommes par la banque, et après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 3 jours (par tout moyen), le contrat sera réputé résolu du fait du client et il sera fait application des frais d'annulation à la date où aurait dû intervenir le paiement.

Les modalités de règlement des trois acomptes seront les suivantes :

- ✓ 40% de la somme lors de la validation
- ✓ 30% de la somme le mois suivant (jour premier paiement/M+1/2021)
- ✓ 30% de la somme le 10 du mois suivant (jour premier paiement/M+2/2021)

Chaque échéance de paiement constitue un terme de rigueur. Le non-paiement d'une échéance entraînera l'annulation du contrat de vente du fait du client ; les prestations ne seront pas émises et les frais annulation seront appliqués.



### **7-3 REVISION DE PRIX**

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix mentionné au contrat peut être réajusté, dans les limites légales prévues, d'une éventuelle variation à la hausse ou à la baisse du coût du transport résultant du coût des carburants et autres énergies, des taxes ou redevances sur les services de voyage (taxes touristique, atterrissage ou embarquement et débarquement). Le contrat mentionnera la part du prix à laquelle la variation est applicable.

L'information de cette majoration sera transmise au Client par tout moyen permettant une information claire et compréhensible justifiant des modalités de calcul, sur un support durable. En cas de hausse supérieure à 8%, le voyageur sera informé qu'il peut la refuser et obtenir le remboursement des sommes versées sans frais sous 14 jours.

Dans le cas de l'option de paiement en 3 acomptes, les billets ne sont émis que lorsque tous les règlements ont été reçus par l'agence (initiaux et complémentaires)

Etant donné les variations possibles des taxes aéroportuaires prévues au contrat, si celles-ci venaient à augmenter par rapport à leur valeur initiale, l'agence transmettra au client le montant du solde à régler afin de pouvoir émettre les billets.

Le client recevra un avenant au contrat de vente ainsi qu'un lien de paiement pour solder son dossier.

Une fois le paiement réalisé, une facture définitive sera alors transmise, permettant la réservation définitive des billets.

## **8- DOCUMENTS DE VOYAGES**

Tous les documents de voyages seront disponibles en téléchargement sur l'espace personnel du client sur le Site au plus tard 45 jours avant la date de départ.

Nous vous demandons d'imprimer tous les documents reçus et de les conserver précieusement car nos prestataires vous demanderont de les présenter pour la fourniture de la prestation lors de votre voyage.

## **9- APTITUDE**

Bourbon Voyages attire l'attention des compétiteurs éventuels sur les aptitudes physiques requises pour participer à l'une des trois courses du Grand Raid accessibles sur option dans la proposition de séjour à l'île de la Réunion et sur les exigences des organisateurs de ces courses. C'est en toute connaissance de cause que les compétiteurs décident de s'inscrire à l'une des courses, après avoir au préalable pris connaissance de son règlement sur le site de l'association Grand Raid <https://www.grandraid-reunion.com> en assumant le risque de leur participation les obligeant à se conformer aux pré requis des organisateurs et en acceptant les conditions générales des courses.

Bourbon Voyages a reçu un mandat simple lui octroyant le droit de commercialiser pour le compte de l'Association Grand Raid le droit d'inscription à l'une des courses proposées par l'Association.





## 10- PRESTATIONS INDEPENDANTES DU FORFAIT TOURISTIQUE

Le Client est informé que les courses auxquelles les clients s'inscrivent ne constituent pas la caractéristique essentielle touristique au sens de l'article L.211-1 du Code du Tourisme. Bourbon Voyages intervient en qualité de mandataire de l'Association Grand Raid en recevant les inscriptions et en transmettant la liste à l'Association ; les conditions de préparation, d'organisation, d'assurance et de tenue de la course, la réception du certificat médical et la vérification des points d'aptitude sont directement assurés par l'Association Grand Raid en sa qualité d'organisme organisateur de la course.

En conséquence, dans le cadre de cette vente, Bourbon Voyages agit en sa qualité de simple mandataire conformément à l'article 1984 du Code civil et ne saurait être déclaré responsable de toute circonstance susceptible de perturber, modifier, reporter ou annuler l'événement concerné ni des conséquences financières ou indemnitaires de ces circonstances quel que soit leur nature.

Le client dont le droit à dossard a été remis par Bourbon Voyages et qui souhaiterait annuler son contrat de voyage pour quelque raison que ce soit (y compris l'annulation de l'événement lui-même) sera soumis aux conditions d'annulation décrites à l'article 10 suivant.

L'annulation de sa participation par le client ne pourra donner lieu à remboursement des droits (sauf décision spécifique de l'organisateur).

## 11- ANNULATIONS DU FAIT DU CLIENT

**Pour être prise en considération, toute demande d'annulation du voyage émanant du client doit être notifiée à l'agence par tout moyen permettant un accusé réception (lettre Recommandée avec Accusé de Réception préconisée).**

Si, pour quelque raison que ce soit, le client devait annuler son voyage de sa propre initiative, les sommes versées seront remboursées sous réserve de l'application des frais spécifiques indiqués ci-dessous :

### 1- Prestations terrestres (hors aérien, et hors droit au dossard )

<i>DE</i>	<i>A</i>	<i>DESCRIPTIF</i>
90 J	60 J	45.00% Du coût total du voyage
59 J	30 J	75.00% Du coût total du voyage
29 J	3 J	100.00% Du coût total du voyage
Non présentation au départ	-	<b>100.00% Du coût total du voyage</b>

Annulation à plus de 90 jours avant le départ : 350 euros par personne.

### 2- Prestations aériennes

Sauf indication contraire les billets sont non modifiables non remboursables. En cas d'annulation du forfait l'Agence retiendra à titre de frais 100% du prix du billet (hors taxes remboursables par la compagnie)





Les frais de services, de modification, de dossier, le montant du droit au dossard, ainsi que le montant de la cotisation d'assurance-multirisques si souscrite par le client ne sont pas remboursables.

Les conditions d'annulation mentionnées ci-dessus s'appliquent uniquement pour les prestations touristiques.

Sauf indications contraires les billets sont non modifiables et non remboursables. Le client qui abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans sa totalité. Aucun remboursement ne pourra intervenir en cas de non-présentation, au moment du départ, des documents administratifs exigés aux frontières. Toute modification supplémentaire, de trajet, d'itinéraire ou autre entraînera des frais qui seront définis au cas par cas et pouvant aller jusqu'à la totalité des sommes versées.

Lorsque le Client a souscrit à l'assurance proposée par Bourbon Voyages, l'agence rappelle qu'il lui appartient d'informer DIRECTEMENT l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiquées au contrat d'assurance.

Lorsque le client ne se présente pas au départ aux heures et aux lieux mentionnés ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage, y compris en cas de non-présentation du certificat d'aptitude physique ou de présentation d'un certificat d'inaptitude ou encore en cas de non-réalisation par le client de l'exigence de points requis par l'Association Grand Raid, le voyage ne sera en aucun cas remboursé.

## **12- ANNULATIONS PAR L'AGENCE**

Si l'agence annule le contrat de voyage, elle devra prévenir le client réception dans les meilleurs délais sur un support durable et lui rembourser les sommes versées sans frais sous 14 jours.

De plus, elle pourra verser au client une indemnité supplémentaire égale à la pénalité que celui-ci aurait dû verser s'il avait lui-même annulé à cette date.

Cependant, un accord amiable peut intervenir ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage de substitution. Dans ce cas, aucune indemnité n'est versée au client.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les prestations indépendantes du contrat de voyage (tel que le droit d'inscription) demeurent acquises au client.

## **13- MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

Toute demande de modification devra être effectuée sur la messagerie du compte personnel de l'utilisateur et l'agence notifiera par retour sa bonne réception.

L'agence analysera ensuite la demande et donnera au client une réponse de la faisabilité en fonction des engagements pris, des conditions des prestataires et des disponibilités.

Un devis sera alors renvoyé au client sur son espace personnel en précisant le coût global de la modification ou des prestations supplémentaires sollicitées en y incluant les frais de modification de 60 € par demande.



Seule l'acceptation du devis et son règlement permettra la prise en compte et la réalisation des modifications par l'agence. Les documents nécessaires seront mis à disposition sur l'espace du client.

Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non-consommée.

#### **14- MODIFICATIONS DU FAIT DE L'AGENCE**

Si avant le départ l'agence de voyages est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible sur un support durable et formulera des propositions (modification du voyage).

Le client pourra alors soit résoudre le contrat, soit accepter la modification proposée.

Le client devra informer l'agence de son choix dans un délai acceptable (7 jours maximum à compter de la réception de la notification de la modification). A défaut de réponse, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée.

Un avenant sera signé entre les parties.

A noter que toute modification liée à la course pour les inscrits ne pourra être retenue comme élément essentiel du contrat.

#### **15- HEBERGEMENTS**

Les hébergements proposés font l'objet de classements officiels par les autorités. Les clients en fonction de leur budget et attentes auront le choix des catégories et des hôtels dans la limite des stocks disponibles.

La durée minimale de séjour est de trois nuits consécutives et homogènes sur un même dossier. Le client pourra choisir des nuits supplémentaires dans la continuité de ces trois nuits (avant ou après) selon les disponibilités.

Les usages de l'hôtellerie impliquent que les participants prennent possession de leur chambre à partir de **14H** et la libèrent avant midi, quel que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est appliqué.

Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule qui évite le règlement d'un supplément de chambre individuelle pour la troisième personne, implique un espace disponible moindre. Ces chambres sont déconseillées pour trois adultes.

Les conditions liées à chaque hébergement seront détaillées dans la confirmation de commande.

En cas de séjours en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour.

Dans tous les cas, la taxe locale sera **à régler sur place**.

De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser. Pour les autres types d'hébergement tel que les gîtes, nous recommandons de ne pas



laisser les objets de valeur sans surveillance.

Les activités achetées directement par le client auprès de l'hôtel peuvent présenter des risques dont l'agence ne pourra être tenue pour responsable.

Les images présentées sur le site sont fournies à titre d'illustration des prestations : l'agence ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le client (catégorie de chambre, vue, etc....)

## **16- CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Le client peut céder son contrat de voyage tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (modes d'hébergement, pensions identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge).

Le client est tenu d'informer l'agence par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 (sept) jours avant le départ.

Les frais de cession seront calculés et présentés sur un devis et incluront un minimum de frais de dossier de 600 euros par personne et préciseront tous les coûts réels entraînés la cession.

Après l'émission des titres de transport aérien, le changement de nom sera assimilé à une annulation et à une réémission de billet dont les coûts varieront en fonction des conditions liées aux billets.

Le client est informé qu'il ne peut céder ses contrats d'assurance, ni ses contrats d'assistance. Compte tenu des impératifs imposés par les organisateurs de la course, il en va de même du dossard.

Seul le règlement intégral du devis proposé permettra l'exécution de la demande de changement. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables de ce règlement.

## **17- EFFETS PERSONNELS**

Les objets de valeur et l'argent doivent impérativement être déposés dans le coffre de l'hôtel (celui de votre chambre ou celui disponible à la réception). La responsabilité de Bourbon Voyages est limitée par celle des hôteliers selon les dispositions du Code civil pour les effets des clients déposés dans les chambres.

Bourbon Voyages n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés lors des transports, du séjour. De plus, il est fortement déconseillé de prendre avec soi des objets de valeur.

## **18- FORMALITES**

Carte Nationale d'Identité pour les **ressortissants français** ou passeport en cours de validité.

Les voyageurs non-français doivent IMPERATIVEMENT se rapprocher de leur autorité consulaire pour répondre aux obligations d'entrée sur le territoire de la Réunion.

Sites Internet de référence : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.action-visa.com](http://www.action-visa.com)

Bourbon Voyages n'effectue pas les démarches pour obtenir les visas pour les ressortissants non-français.



Le fait que l'agence demande aux clients de lui précommuniquer les Numéros de leurs pièces d'identité (passeport, CNI) pour faciliter les procédures de réservations et d'enregistrement auprès des transporteurs aériens n'implique aucune obligation de vérification de la validité de ces documents.

**Les voyageurs doivent vérifier eux-mêmes leurs documents de voyage.**

Il appartient au voyageur d'être en règle avec les diverses formalités de police et de santé de la destination, l'agence de voyages ne pouvant être tenue pour responsable de tout manquement.

Bourbon Voyages ne saurait être tenue pour responsable de l'inobservation par le client des formalités conseillées par l'agence, notamment en cas de refus d'embarquement le jour du départ pour des motifs liés à des formalités incomplètes. Le client conserve à sa charge les frais occasionnés sans que l'Agence ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Cas particulier des Mineurs : nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par un titulaire de l'autorité parentale, quelle que soit sa nationalité, doit être muni du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646\*01 à télécharger: [https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do).

## **19- INFORMATIONS PREALABLES SUR LES VOYAGEURS DANS LE PNR**

Dans le cadre de la création d'un registre européen des données des passagers aériens, nouvel outil visant à lutter contre le terrorisme, les informations suivantes sont devenues OBLIGATOIRES lors de l'émission du billet :

- ✓ Numéros de Passeport ou de carte d'identité
- ✓ Nom et Prénom tels qu'ils figurent sur le passeport

Le client est informé que les informations collectées sous sa responsabilité sur le site seront retranscrites dans les zones attendues par cette mesure. En cas de mauvaise information, la responsabilité en incombera au client.

Les gouvernements peuvent exiger de votre transporteur de fournir des informations sur vous ou d'accéder aux données du fichier des passagers.

## **20- PRE ET POST ACHÈMINEMENT**

Les pré et post acheminement achetés à la seule initiative du client relèvent de sa responsabilité EXCLUSIVE et tout retard dans le préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, entraînant la non-présentation du client au départ pourra entraîner les frais d'annulation prévues aux présentes Conditions.

## **21- TRANSPORT**

Les réservations aériennes sont soumises à acceptation technique de notre service billetterie qui peut se trouver en incapacité d'émettre le/les billet(s), notamment si les stocks ne sont plus disponibles. Ceci peut notamment se produire si la réception effective du paiement (confirmation du centre cartes bancaires) se fait hors délai et qu'entre temps les places ont été vendues.

Dans ce cas, Bourbon Voyages s'engage à informer le client de cet état de fait et, dans la mesure du possible, à proposer une autre solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires.



**Règlementation :** Les Convention de Montréal du 28 mai 1999 et de Varsovie du 12 octobre 1929 et le Règlement européen 261/2004 du 11 février 2004 régissent et peuvent limiter la responsabilité des transporteurs aériens, en cas de décès ou de préjudice corporel, de perte ou de dommages causés aux bagages, ou de surréservation, annulation ou retard de vol.

Sites de référence : <http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/General/French/>

**Les Horaires :** sont communiqués lors de l'envoi des billets mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les horaires des vols pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies de transport. Bourbon Voyages recommande à ses clients de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage et le jour du retour à destination et de se tenir informé auprès des services clients de la compagnie ou ceux de l'aéroport. Il est important d'arriver assez tôt avant le départ pour permettre l'accomplissement des formalités de départ.

L'heure indiquée sur le bulletin itinéraire est l'heure de départ de l'avion. Votre agence vous communiquera l'heure limite d'enregistrement ou HLE.

L'heure d'enregistrement indiquée par le transporteur, constitue l'heure limite où les passagers peuvent être acceptés pour le voyage, l'heure d'embarquement, indiquée par le transporteur, constitue l'heure limite où les passagers doivent se présenter pour l'embarquement.

**Identité des Compagnies :** Bourbon Voyages propose l'ensemble des compagnies aériennes ne figurant pas sur la liste noire de l'union européenne ([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)) permettant de procéder au voyage vers la destination ile de la Réunion ; le client recevra confirmation de l'identité du transporteur effectif au moment de la conclusion du contrat de vente.

#### **Bagages :**

Bourbon Voyages conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels etc.) ni médicaments dans les bagages enregistrés en soute. Dans le cas contraire, nous vous conseillons d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, le client devra faire dès son arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages puis de transmettre sa protestation à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait dû vous être délivré. Le client devra fournir en sus de cette déclaration, la copie des documents suivants : les billets d'avion, le présent contrat, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie.

D'autre part, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets considérés comme dangereux.

En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de Bourbon Voyages.



**Remboursement des taxes aériennes :** en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours. Pour toute demande hors ligne, l'Agence percevra des frais correspondants à 20% maximum du montant des taxes remboursé.

*Depuis le 6 novembre 2006, les transporteurs aériens sont contraints à restreindre l'acceptation de liquides en cabine. Ces nouvelles règles s'appliquent sur tous les vols au départ et en correspondance d'un de 25 pays de l'Union Européenne (y compris les départements outre-mer), ainsi qu'en Suisse, Norvège et Islande, qu'elle qu'en soit la destination. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site Internet : [http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/osevice/surete\\_test.htm](http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/osevice/surete_test.htm)*

Bourbon Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Par ailleurs, si la valeur des bagages dépasse la limite de la responsabilité applicable prévue par le transporteur, le client a la possibilité de l'assurer avant l'enregistrement auprès du transporteur pour sa valeur totale. (Déclaration spéciale d'intérêt)

**Utilisation séquentielle des coupons :** Votre billet n'est valable QUE pour l'itinéraire mentionné sur celui-ci. Dans tous les cas, le point de départ doit être respecté ainsi que les éventuelles escales intermédiaires menant au point de destination dans l'ordre établi. Si vous n'utilisez pas tous les coupons dans leur ordre d'émission, votre billet perdra toute validité et vous pourrez être amené à payer complément tarifaire ou un nouveau titre de transport auprès de la compagnie.

**Transport TGV / AIR :** Si votre billet d'avion comprend un pré et/ou post acheminement en TGV ou train il vous appartient de vous présenter en gare impérativement 1h00 avant l'heure de départ, au comptoir TGV/AIR de la SNCF avant de monter dans le train.

**Edition du titre de transport :** A l'étape 2 « Dossards » il vous est demandé de renseigner les identités des voyageurs. Les informations renseignées serviront à faire l'émission de toutes les prestations réservées. Nous vous invitons à renseigner les informations de civilité indiquée sur la pièce d'identité qui vous servira pour voyager. En cas d'erreur dans la saisie de ces informations l'agence ne pourra être tenu responsable dans la non-exécution des prestations.

1 2 3 4 5 6 7 8  
Recherche Dossards Hébergement Vols Services Assurance Confirmation Paiement

**DOSSARDS**

Afin de vous proposer un devis nous vous invitons à remplir le tableau ci-dessous avec les informations précises des participants. Nous vous informons que les éléments renseignés seront utilisés dans l'émission de vos prestations. En cas d'erreur des frais de modifications pourront être réclamés par les prestataires. Les informations des coureurs et le type de course choisis seront également communiqués à l'association Grand Raid.





## 22- PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part des Partenaires ou de Bourbon Voyages dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de Bourbon Voyages et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 23- ASSURANCE

Il est recommandé à l'Utilisateur de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Pour répondre à une partie des besoins, Bourbon Voyages propose **EN OPTION** une formule d'assurance police d'assurance n°**303486**, souscrite auprès de Mondial Assistance - Tour Gallieni II -36, avenue du Général de Gaulle 93175 Bagnolet Cedex, SIRET n° 490381753RCS PARIS-

La souscription de d'assurance est valable pour TOUS les participants du dossier.

Les risques couverts par cette police et le montant des garanties sont indiqués sur la notice d'assurance n°303486 accessible sur les formulaires et sur votre espace personnel [www.grandraid.bourbonvoyages.fr](http://www.grandraid.bourbonvoyages.fr)

Les déclarations de sinistre doivent être effectuées par le client, en respectant les termes du contrat d'assurance, **directement** auprès de la compagnie d'assurance par le client.

Nous vous invitons à lire scrupuleusement le contrat préalablement à votre inscription et à garder un exemplaire du contrat avec vous si vous souscrivez l'assurance.

## 24- RESPONSABILITE

Bourbon Voyages est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, Bourbon Voyages peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (situations échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si la partie avait pu prendre toutes les mesures raisonnables, et qui empêche soit le client, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat. Exemples : insurrection, attentats, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, conditions climatiques telles que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable, géographiques, situations sanitaires et politiques du pays d'accueil), au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.





En cas mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

La responsabilité de BOURBON VOYAGES ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du voyageur et hors contrat de voyage.

L'agence portera assistance mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au client dans les cas suivants :

- Frais générés par la perte des titres de transport (frais de pénalité de réémission ou frais complémentaires.)
- Frais générés par le non-respect des formalités administratives
- Frais suite au retard ou impossibilité d'un participant de présenter des documents exigés en règle
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra à l'hôtel...)
- Perte de pièces d'identité ou autre document nécessaire au passage des formalités de contrôle

En cas d'annulation de la course par l'organisateur ou autre autorité compétente et ce, quelles que soient les raisons évoquées, Bourbon Voyages ne pourra être tenue responsable de cette décision pour quelque cause que ce soit. Cela ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni dédommagement. Si le client souhaite annuler son contrat de voyage, les conditions d'annulation seront alors appliquées.

## **25- RECLAMATION**

Toute réclamation, pour être recevable, devra au préalable être formulée sur place par le client, auprès du représentant local de l'agence.

Toute réclamation écrite devra être transmise à l'agence, par courrier recommandé accompagné de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour du voyage.

Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés. Nos bureaux ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Si la réponse apportée par notre service client, après discussion, ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 60 jours, vous avez la possibilité de saisir gratuitement et dans un délai d'un an le Médiateur du tourisme et du voyage - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Pour la vente en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site : <https://webgate.ec.europa.eu/odr> afin de régler son litige.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Le code du tourisme français devant évoluer à partir du 1er Juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 Novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liés, les présentes CGV/CGP (Conditions Générales et Particulières de Vente) seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives ainsi que des dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

Conformément aux articles L 211-7 et L 211-17 du Code du Tourisme, les dispositions des **articles R211-3 à R211-11**, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R211-5 du Code du Tourisme**. Dès lors, à défaut des dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article **R211-5 du Code du Tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

**Responsabilité de l'agent de voyages** : Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'agent de voyages à l'acheteur est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le double du montant du prix de la prestation acquittée par l'acheteur.

**Responsabilité civile professionnelle** : BOURBON VOYAGES S.A.S. a souscrit une assurance auprès d'HISCOX représentée par SARL ELASSUR, Angles des rues de Paris et Maréchal Leclerc BP 168 - 97463 Saint-Denis Cedex, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile professionnelle que BOURBON VOYAGES S.A.S. peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce dans la limite de ladite police.

Extrait du **Code du Tourisme** fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

**Article R211-3** : Sous réserve des exclusions prévues aux 3ème et 4ème alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Article R211-3-1** : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

**Article R211-4** : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux **articles R211-9, R211-10 et R211-11** ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles **R.211-15 à R.211-18**

#### Article R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant,

signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
  - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- ou avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

#### Précisions sur les paiements

Sauf accord préalable écrit, TOUTES nos ventes doivent être réglées au comptant. Aucun escompte ne sera pratiqué. Tout paiement différé entraînera l'application d'une pénalité égale au taux d'intérêt légal majoré de 7 points applicable à la totalité de la créance jusqu'à apurement complet de la dette et, ce sans mise en demeure préalable. Par ailleurs, au cas où pour parvenir au recouvrement de sa créance, le vendeur serait :

- dans l'obligation d'engager des frais, l'acheteur s'oblige à payer l'ensemble des frais engagés majorés.

- Obligé d'avoir recours à un mandataire de justice ou autre, l'acheteur s'oblige à lui payer une indemnité égale à 15% de la somme due pour couvrir des pertes et nonobstant les indemnités pour frais qui pourraient être réclamés au titre de l'article 700 du NPC.

Seul le Tribunal de Saint-Denis de La Réunion sera compétent.

Il est rappelé que tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (Article L.441-6 du Code de Commerce al.12). Le montant de cette indemnité est fixé par le Décret N°2012-1115 du 02 octobre 2012 à la somme de 40 €.

#### Précisions concernant les taxes aéroports

En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci ; selon les conditions du transporteur.

Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais ; voir détails affichés dans nos agences.

#### Réclamations

Toute réclamation sera jugée recevable uniquement sur présentation de justificatifs écrits. Bourbon Voyages demande à sa clientèle en cas de difficultés rencontrées lors d'un voyage (vois, suppléments demandés par un prestataire sur place, retards, etc...) de faire constater les faits par écrit par les autorités ou le représentant local de l'organisateur technique. Toute réclamation n'est recevable que si elle est signifiée par écrit au plus tard dans les huit jours suivant la date de fin des prestations de notre agence sauf cas de force majeure. Les réclamations sont à adresser en courrier recommandé avec accusé de réception.

Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des Prestataires de services.

Après avoir saisi l'agence de voyages et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site du médiateur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).