

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
REUNION BUSTOUR
CLIENTS PARTICULIERS

Le site <https://www.reunion-bus-tour.com> est le site WEB de **REUNION BUS TOUR** marque de l'agence de voyage en ligne **PORTAIL DES VOYAGES A L'ÎLE DE LA REUNION**

REUNION BUS TOUR vend des voyages accompagnés en autocar et des prestations de voyage et de séjours

REUNION BUS TOUR ne vend pas de billets d'avion.

Les prestations proposées sur le Site Web de **REUNION BUS TOUR** ne sont pas immédiatement disponibles et font l'objet d'établissement de devis sur demande du voyageur. Le devis mentionne la disponibilité, le prix, les conditions générales de vente et particulières et toutes les informations préalables à la prestation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR PARTICULIERS

Les CGV s'appliquent :

-aux clients particuliers

-Les CGV sont appliqués dès l'acceptation d'un devis, d'un contrat ou d'une réservation ferme, et prévalent sur tout autre document sauf mention contraire sur le document contractuel

On entend par :

« Agence » l'agence de voyage **REUNION BUS TOUR**

« Le voyageur » le client

1.Objet des CGV POUR PARTICULIERS

Les CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **L'AGENCE** fournit :

-des prestations touristiques et de voyage pour des particuliers

2. Ventes de forfaits au public

Certaines prestations de **L'AGENCE** combinent 2 types de prestations de voyage (exemple: transport et hébergement).

La combinaison de services de voyage proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le voyageur bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. **L'AGENCE** est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable du défaut de bonne exécution si celui-ci est dû à des dommages indirects ou des événements échappant à son contrôle, des cas de force majeure, de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers, ou de fautes du voyageur.

En outre, comme l'exige la loi, **L'AGENCE** dispose d'une protection afin de rembourser les paiements au voyageur au cas où l'entreprise deviendrait insolvable.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

L'Agence de voyages et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence de voyages et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolubles.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être

fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'une entité chargée de la protection contre l'insolvabilité.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'organisme de garantie si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGI TEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

3. Processus de réservation

Les prestations proposées sur le Site Web de **L'AGENCE** ne sont pas immédiatement disponibles et font l'objet d'établissement de devis sur demande du client. Le devis mentionne la disponibilité, le prix, les conditions générales de vente et particulières et toutes les informations préalables à la prestation.

Toute réservation devient ferme après acceptation écrite avec mention Bon pour accord du devis ou du contrat par le client

La réservation est confirmée à réception du paiement total ou d'un acompte

4. Paiement

Toute réservation doit être accompagnée du versement d'un acompte dont le pourcentage du montant total sera précisé dans le devis. Le solde devra être versé auprès de l'agence de voyages avant le départ selon un calendrier communiqué sur le devis.

En signant le devis, le voyageur conclut le contrat de voyage avec **L'AGENCE**. Le descriptif de la prestation (excursions, itinéraires, durée des trajets, hébergements, situation des hébergements, niveau de confort et principales caractéristiques des hébergements, prestations de restauration proposées, visites, conditions de location des voitures particulières) et les conditions de vente figurant sur le devis constituent l'information préalable sur le voyage prévu par l'article R 211-4 du Code du Tourisme.

5. Prix, facture et paiement

Nos prix sont exprimés en euros, TTC, et sont calculés à la date d'édition de nos documents commerciaux en fonction des prestations demandées. La facture est émise par **L'AGENCE** et le paiement est effectué par le voyageur à **L'AGENCE**

Les modalités de paiement sont mentionnées sur le devis.

-En cas de non-paiement de l'acompte, la commande est considérée comme annulée. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer.

-En cas de paiement échelonné, le non-paiement de l'une des échéances rendra, sans mise en demeure préalable, toute somme due, même à terme, exigible et autorise **L'AGENCE** à exiger le paiement comptant avant toute nouvelle opération.

-En cas de non-paiement de la totalité du montant avant la prestation, la prestation est considérée comme annulée et les frais d'annulations sont dus.

Sauf indication contraire, les paiements sont effectués par virement, les frais de virement sont à la charge du client.

En fonction du dossier, **L'AGENCE** peut facturer des frais de service communiqués au préalable au client.

Toute prestation non mentionnée sur le devis n'est pas comprise.

Toute modification de la réservation (changement de prestation, date, durée, nombre de personnes, hébergement etc...) est soumise à disponibilité et peut entraîner des frais supplémentaires. Les demandes de modification doivent être faites par écrit et seront traitées dans les meilleurs délais.

Tous les frais supplémentaires occasionnés par un changement de date ou horaire de vol, une arrivée anticipée ou une prolongation de séjour volontaire à l'initiative du voyageur, des changements involontaires dus à des problèmes de transport, des décisions des autorités locales ou résultant d'événements fortuits, tels que les grèves, les conditions atmosphériques (intempéries) et catastrophes naturelles sont à la charge du client.

De même, un refus d'embarquement ou un écourtement du séjour du fait du voyageur ne donne pas droit à un remboursement.

A défaut de paiement intégral du montant pour la prestation dans les délais prévus, **L'AGENCE** est en droit d'annuler la commande effectuée par le voyageur et d'appliquer les frais d'annulation.

L'AGENCE n'est pas tenue d'émettre un quelconque document de voyage avant réception du paiement complet.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard de paiement calculés au taux légal en vigueur seront appliqués.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par **L'AGENCE** ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

-**L'AGENCE** se réserve la possibilité de modifier le prix en cas de hausse brutale du carburant (selon les indices officiels).

6. Frais d'annulation

Annulation par le voyageur

L'annulation de la prestation par le voyageur génère des frais d'annulation communiqués sur le devis.

Le barème des frais d'annulation dépend de la nature de la prestation et est communiqué au client sur le devis

Toute demande d'annulation devra être effectuée par écrit auprès de **L'AGENCE**: reunionbustour@gmail.com **L'AGENCE** transmettra au voyageur par retour, par courrier électronique, l'acceptation de la demande d'annulation et le montant des frais y afférant.

La confirmation de l'annulation est transmise au voyageur par **L'AGENCE** par un courrier électronique après réception des frais d'annulation.

En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par **L'AGENCE**, l'annulation n'a pas été prise en compte.

Toute interruption de séjour ou prestation en cours de voyage, même en cas de problème médical, ne donne lieu à un remboursement.

Annulation par l'agence

L'AGENCE peut résoudre le contrat en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou exceptionnelles et inévitables. Elle notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

1) Annulation de prestations de voyage individuels (séjours, forfaits) :

L'AGENCE propose au client de confier le dossier de voyage à une agence de voyage partenaire qui effectue la totalité des prestations convenues aux mêmes conditions que celles appliquées par **L'AGENCE**.

2) Annulation pour des prestations avec un minimum de participants:

L'AGENCE se réserve le droit d'annuler l'excursion :

-si le nombre minimum de participants communiqué au préalable par **L'AGENCE** au client n'est pas atteint.

L'AGENCE notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

-vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

-sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

-quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours.

L'AGENCE peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire si il est empêché d'exécuter le contrat en raison de indépendantes de sa volonté ou circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises

6. Obligation du voyageur

Le voyageur reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente en son nom et pour son compte ainsi que pour tous les voyageurs voyageant avec lui

Le voyageur s'engage à fournir avant la conclusion du contrat toute information relative sur les voyageurs inscrits, susceptible d'avoir une incidence sur le séjour. Il s'engage à informer par écrit l'agence de toute demande spéciale (dont les éventuelles restrictions alimentaires et allergies).

Le cas échéant, le voyageur s'engage à se renseigner préalablement à la réservation auprès de **L'AGENCE** sur la possibilité d'accès à la prestation aux personnes en situation de handicap, afin de vérifier si la prestation est adaptée et si d'éventuelles adaptations sont possibles et quel en est le coût.

L'AGENCE ne peut garantir le remplacement systématique d'un menu ou d'un plat. Toute demande de changement ou de mise en place de menus personnalisés pourra donner lieu à un supplément de prix

Le voyageur est tenu de s'informer des documents de voyage nécessaires (passport, visa, etc.) et de se conformer aux formalités administratives et sanitaires en vigueur dans la destination. **L'AGENCE** ne pourra être tenu responsable en cas de refus d'embarquement ou d'entrée dans un pays en raison de documents non conformes. Le refus d'embarquement ne donne lieu à un remboursement.

Documents obligatoires pour les ressortissants français ou de l'Union Européenne pour entrer à la Réunion : Carte d'identité ou passeport en cours de validité

Les mineurs voyageant avec leurs parents, quel que soit leur âge, doivent eux aussi avoir un passeport individuel.

Pour les ressortissants non européens, il appartient au voyageur de vérifier auprès des autorités concernées (Consulat, Ambassade, ...), en tenant compte de leur nationalité, les différentes formalités de police, de douane et de santé, pour leur

voyage, y compris les escales et les transits et de s'y conformer. Nous vous invitons à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr.

Le nombre d'occupants maximum des hébergements et de passagers d'un véhicule ou d'une voiture de location est mentionné dans le contrat. Le nombre de personnes occupant les lieux et transportés dans le véhicule ou dans la voiture de location ne doit pas dépasser ce nombre.

Les véhicules, voitures de location et hébergements ne sont pas tenus d'accepter des voyageurs non prévus.

Les frais supplémentaires occasionnés par un nombre supérieur de personnes dans les hébergements sont à la charge du voyageur.

L'âge des voyageurs sera demandé à la réservation. Les mineurs ne peuvent être transportés et ne peuvent séjourner dans nos hébergements sans accompagnant.

La demande de prise en compte d'un animal de compagnie doit être faite avant l'établissement du devis. Les hébergements ne sont pas tenus d'accepter un voyageur avec un animal de compagnie si celui-ci n'a pas été déclaré avant la réservation et accepté expressément par l'hébergement, que ce soit avec ou sans application de supplément de prix.

7. Obligation de L'AGENCE

L'AGENCE est responsable de la bonne exécution des prestations de voyage et transports compris dans le contrat.

L'AGENCE transmettra les informations préalables du voyage au voyageur sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'AGENCE transmettra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact permettant au voyageur de joindre l'agence.

Après le départ :

Si une part importante des services proposés s'avère indisponible à destination **L'AGENCE** fera ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de substitution sans surcoût pour le voyageur.

Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le voyageur pourra prétendre à une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les prestations de substitution que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Toute prestation non consommée ou modifiée à l'initiative du voyageur ne donnera lieu à aucun remboursement.

L'AGENCE ne pourra être tenu responsable envers les différents prestataires. La responsabilité de **L'AGENCE** ne saurait se substituer à la responsabilité de ses prestataires.

La responsabilité est limitée aux préjudices directs et prévisibles.

L'AGENCE s'engage à protéger la confidentialité des informations personnelles de ses voyageurs. Les données collectées lors de la réservation sont utilisées uniquement pour la gestion des réservations et la communication avec les voyageurs.

Pour le bon déroulement du voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité, le client bénéficie d'une assistance en ligne 7 jours/7

En cas de non-conformité, il sera proposé aux clients des alternatives appropriées.

8. Réclamations

Le voyageur informe **L'AGENCE**, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à **L'AGENCE** au plus tard dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés.

Aucune dépense engagée par le voyageur, de manière unilatérale et sans l'accord préalable de **L'AGENCE**, ne donnera lieu à remboursement ou indemnités.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le voyageur peut saisir un Médiateur du Tourisme et du Voyage. Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

9. Assurance

Aucune assurance d'annulation n'est comprise dans les prestations vendues par **L'AGENCE** conseille au voyageur de souscrire un contrat d'assurance multirisque et/ou d'assistance pour vous protéger (annulation, maladie, accident, assistance médicale, rapatriement, perte de bagages etc...), comme proposé sur le site **AXA** <https://www.assurance-voyage.axa-assistance.fr>

L'AGENCE est une marque de Portail des Voyages à l'Île de la Réunion et dispose d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de HISCOX - 12 QUAI DES QUERIES CS 41177 33072 BORDEAUX – RC PRO Nr : HA RCP0512952

DROIT DE RETRACTATION : Conformément aux articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les services offerts par une agence de voyage en

ligne sont exclus du champ d'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code.

8. Divers

Les heures de check-in sont mentionnées sur le bon d'échange

Sauf indication contraire dans le descriptif du voyage, les repas n'incluent pas de boissons

La classification des établissements d'hébergement par catégorie par étoiles ou épis, résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme françaises

9. Juridiction

Le Contrat et ses suites sont soumis à la loi française.

En cas de litige, une solution amiable est privilégiée.

La juridiction compétente est celle du Tribunal de grande instance de Saint-Denis La Réunion.