

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
REUNION BUS TOUR
CLIENTS PROFESSIONNELS

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 organisés en autocar pour une journée, un week-end ou un plus long séjour et des prestations de voyage et de séjours.

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 client. 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

Les présentes CGV s'appliquent :

- aux clients professionnels (associations, collectivités, entreprises, CE, Agences de voyage, Tour Operators etc..),
- 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**
- « Client » le professionnel qui conclut le contrat avec **L'AGENCE**.
- « Participant ou passager » toute personne physique qui est transportée à titre onéreux ou gratuit par **L'AGENCE**, à la demande du client.

Objet des CGV

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

- des prestations de transport pour tout service occasionnel collectif à date fixe, qui comporte la mise à disposition exclusive d'un ou plusieurs autocars pour un groupe ou plusieurs groupes. Ces groupes sont constitués préalablement à leur prise en charge
- les prestations touristiques associées (visites, restauration, hébergement, accompagnement)
- les voyages de groupes
- les voyages individuels réservés par un professionnel

Elles régissent la relation contractuelle entre **L'AGENCE** et le client

Le fait de passer commande de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions

[1\)/Prestations de transport occasionnel pour un groupe ou plusieurs groupes avec prestation touristiques associées et voyages de groupe. Ces groupes sont constitués préalablement à leur prise en charge.](#)

1-1). Commande et réservation

Processus de réservation : toute réservation devient ferme après acceptation écrite avec mention Bon pour accord du devis ou de signature du contrat par le client.

Nos prix sont exprimés en euros, TTC, et sont calculés à la date d'édition de nos documents commerciaux en fonction des prestations demandées. Ils sont variables en fonction de la saison, du nombre de passagers, des prestations, de la gamme et de la capacité du véhicule et/ou d'une base minimum de participants pour les voyages organisés.

-Les tarifs incluent uniquement les prestations mentionnées (transport, repas, entrées, visites, péages, frais de parking etc...)

-Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer (heures supplémentaires, dégradations, frais de parking imprévus).

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

Confirmation de la réservation : sauf mention contraire dans le devis/contrat :

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

-Toute modification demandée par le client peut entraîner des frais supplémentaires ou administratifs.

- **L'AGENCE** n'est pas tenue d'accepter ces nouvelles instructions, notamment si elles sont de nature à l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris initialement.

1-2. Paiement

Le prix de la totalité du prix est exigible à réception de facture avant la prestation

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.

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, un acompte de 30% du montant total est dû à la signature du devis/contrat

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, un deuxième acompte de 20% du montant total est dû 60 jours avant la date de la prestation.

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, le solde est dû 35 jours avant la date la prestation

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, si la prestation est proche (moins de 45 jours avant la date de départ), le règlement total du voyage est dû à la commande.

-En cas de non-paiement de l'acompte, la commandes est considéré 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.

-Intérêts de retard : tout retard de paiement sera facturé au taux d'intérêt légal en vigueur

Modes de paiement acceptés : virement bancaire, les frais de virement sont à la charge du client.

1-3. Annulation ou modification par le client

a) Transport avec hébergement et voyages de groupe

Le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, **L'AGENCE** peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables.

Toute annulation de la part du client (même partielle) doit être notifiée par écrit et la réception de la demande d'annulation doit être confirmée par **L'AGENCE**. Une modification au contrat peut entraîner une modification des conditions tarifaires.

Sauf mention contraire dans le devis/contrat les frais d'annulation suivants sont applicables pour les groupes avec hébergement :

Frais d'annulation du groupe entier :

Entre la date de signature du contrat et 60 jours avant l'arrivée/la prestation :
10% du montant total

Entre 60 et 45 jours avant l'arrivée/la prestation : 20% du montant total

Entre 45 et 35 jours avant l'arrivée/la prestation : 50% du montant total

Moins de 35 jours avant l'arrivée/la prestation : 100% du montant total

Frais d'annulations partiels :

Entre 60 et 45 jours avant l'arrivée/la prestation : 20% du montant annulé

Entre 45 et 35 jours avant l'arrivée/la prestation : 50% du montant annulé

Moins de 35 jours avant l'arrivée/la prestation : 100% du montant annulé

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 client, 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 de voyageurs ou un écourtement du séjour du fait du client ne donne pas droit à un remboursement. Aucune dépense engagée par le client dans le cadre de la prestation, de manière unilatérale et sans l'accord préalable de **REUNION BUS TOUR**, ne donnera lieu à remboursement ou indemnités.

b) Transport sans hébergement

Sauf mention contraire dans le devis/contrat les frais d'annulation suivants sont applicables :

Moins de 6 jours avant la prestation : 100% du montant total

1-4. Annulation par l'agence

Excursions avec hébergement et voyages de groupe:

En cas d'annulation par **L'AGENCE** celle-ci 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**

L'AGENCE peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au client 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

Excursion ou transport sans hébergement :

En cas d'annulation par **L'AGENCE** celle-ci 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**

L'AGENCE peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de 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

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

-si le nombre minimum de participants convenu n'est pas atteint.

Dans ce cas **L'AGENCE** notifie la résolution du contrat au client 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 ;

-en cas de force majeure (intempéries graves, grève, événement sanitaire, sécurité, pannes), le client se voit proposer :

-un report, une prestation équivalente,

-ou un remboursement total

1-5. Itinéraire

L'itinéraire est laissé à l'initiative de **L'AGENCE**, sauf exigence particulière du client explicitement indiquée avant l'établissement du devis. Il tient compte de l'amplitude horaire du conducteur.

-Le temps de conduite continue ne peut excéder 4 h 30 sans interruption et 4 h durant la nuit. Le conducteur doit bénéficier d'une pause d'au moins 45 mn à l'issue de ce temps de conduite. Cette pause peut être fractionnée en deux périodes respectives de 15 mn et 30 mn. La durée de conduite journalière est limitée à 9 h (sauf exception 12h)

- Le respect des horaires est indispensable au respect des contraintes réglementaires.

-Toute modification du trajet de la part du client pendant le trajet incombe à sa responsabilité. En cas de rallongement significatif de l'itinéraire prévu par le client des frais supplémentaires peuvent s'appliquer

- Le voyage commence le jour du départ, à compter de l'heure de convocation et se termine le jour du retour, à l'arrivée au lieu de dépose prévu. En cas de prise en charge ou dépose d'un ou plusieurs participants sur le trajet, l'aval écrit de **L'AGENCE** est obligatoire. Toute modification du programme qui entraîne un rallongement significatif de l'itinéraire prévu ou des horaires du conducteur fera l'objet d'un supplément tarifaire.

- **L'AGENCE** se réserve le droit de modifier certains éléments non essentiels du programme pour des raisons techniques, de sécurité, de météo ou de force majeure

- **L'AGENCE** décline toute responsabilité pour tous les dommages causés par le retard dû aux intempéries ou aux aléas de la circulation routière ainsi que des retards ou modifications de vols dus aux compagnies aériennes.

-Le client est tenu de ne donner aucune instruction écrite ou verbale susceptible d'entraîner des infractions au conducteur, faute de quoi leur responsabilité civile et pénale serait recherchée.

7. Obligation du client

Pour tout établissement de devis, le client fournit à **L'AGENCE** par écrit les indications définies ci-après avant l'établissement du devis:

Dates, horaires et itinéraires :

- la date, l'heure et le lieu de début et de fin de mise à disposition de l'autocar
- la date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale des passagers ainsi que la date, l'heure et le lieu de leur dépose finale
- la date, l'heure et le lieu des points d'arrêt intermédiaires ;
- le cas échéant, les coordonnées du voyage (n° de vols arrivée et départ, horaires, aéroport)
- le cas échéant, l'itinéraire et les points d'arrêt intermédiaires imposés.

Le respect d'un horaire d'arrivée en vue d'une correspondance doit être mentionné expressément

La composition du groupe à transporter :

- le nombre de personnes qui compose le groupe
- le nombre de personnes de moins de 18 ans
- Pour garantir la faisabilité du transport d'une personne handicapée ou à mobilité réduite et de son accompagnateur, le client doit informer **L'AGENCE** de ses besoins avant d'effectuer sa réservation aux fins de vérification par ce dernier de la disponibilité d'un véhicule accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

-les coordonnées téléphoniques permettant à **L'AGENCE** de joindre le client à tout moment (24h/24 7jours/7)

La nature des bagages :

- le poids et le volume global approximatifs
- la préciosité et la fragilité éventuelles
- les autres spécificités éventuelles.

-En cas d'excursion ou voyage organisé avec restauration, le client doit communiquer les éventuelles restrictions alimentaires et allergies à **L'AGENCE** au plus tard 72h avant la prestation ou l'arrivée. **L'AGENCE** renseignera le client sur la faisabilité de cette demande et des éventuels frais supplémentaires. Même si

quelques adaptations peuvent être possibles en termes de contenu des repas, les rites religieux ne peuvent être pris en compte dans l'organisation de la restauration.

- le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui mentionné dans le contrat.
- le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui inscrit sur l'attestation d'aménagement de l'autocar.

L'équipage pourra refuser l'embarquement des personnes non prévues dans le contrat.

L'équipage se réserve le droit d'interrompre le transport ou le voyage d'un passager

- si son comportement est irrespectueux
- si son comportement est tel que les hébergements refusent de l'héberger.

Dans ce cas, les frais de rapatriement, de justice, de téléphone et d'accompagnement sont à la charge du client.

-L'AGENCE n'effectue pas de transports de personnes de moins de 18 ans non accompagnés d'un ou plusieurs adultes responsables

-Les noms des participants pourra être demandé, notamment pour les groupes avec hébergement. Les noms et prénoms des participants donnés à l'inscription doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité.

-Le nombre d'occupants maximum des chambres des hébergements réservés est mentionné dans le contrat. Le nombre de personnes occupant les lieux ne doit pas dépasser ce nombre. Les hébergements ne sont pas tenus d'accepter des participants non prévus.

Les frais supplémentaires occasionnés par un nombre supérieur de participants sont à la charge du client.

-Le nombre de participants effectuant des visites (musées, jardins etc...) est mentionné dans le contrat. Le nombre de personnes visitant ces lieux ne doit pas dépasser ce nombre. Les prestataires ne sont pas tenus d'accepter des participants non prévus.

-L'autocar n'attend pas les retardataires (se référer à l'horaire de prise en charge et dépose des passagers). Aucun remboursement n'est dû par **L'AGENCE** en cas de retard ou de non-présentation d'un passager

1-7. Obligations DE L'AGENCE

L'AGENCE est responsable de la bonne exécution des services de voyages mentionnés dans le contrat.

Elle doit :

- remettre les documents de voyage au client après le paiement de la totalité du montant du contrat

-mettre à disposition un ou plusieurs véhicules d'une société de transport partenaire de l'agence, en bon état de marche, adapté aux nombres de participants et bagages communiqués par le client, à la distance et aux caractéristiques du groupe et aux exigences éventuelles du client, et répondant en tous points aux obligations techniques réglementaires

-faire réparer ou remplacer le véhicule dans les meilleurs délais en cas de panne

Elle n'est pas responsable des retards ou interruptions dus à des causes extérieures.

Elle n'est pas responsable en cas de force majeure (grèves, intempéries, pannes, accidents imprévisibles, fermeture de sites).

L'AGENCE est responsable de la bonne exécution des services de voyages mentionnés dans le contrat.

Elle doit :

-remettre les documents de voyage au client après le paiement de la totalité du montant du contrat

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 client.

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

Le client 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 client 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.

1-8. Equipage (conducteurs – accompagnateurs - guides) :

Le niveau d'encadrement est précisé dans le programme détaillé de chaque prestation.

Les guides et les accompagnateurs de **L'AGENCE** doivent assurer la bonne exécution du programme et veiller aux questions d'ordre matériel et pratique. Ceux-ci sont sélectionnés en fonction de leurs connaissances en matière touristique, afin de présenter à nos clients une information détaillée sur les régions traversées.

1-9. Bagages :

Les bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire.

Les bagages sont l'objet de tous nos soins et sont acceptés sur la base d'une valise de dimensions normales par personne, transportée dans les soutes. Les clients qui le désirent peuvent également emporter en supplément un bagage à main de dimensions telles qu'il puisse être placé sous les sièges ou dans les compartiments situés au-dessus des sièges, à l'intérieur de l'autocar.

L'AGENCE est responsable des bagages déposés dans les soutes s'il est établi que la perte ou l'avarie est due à sa faute ou à celle de ses préposés.

Pour chaque passager, le montant fixé pour la détérioration ou la perte ou le vol de bagages placés en soute ne peut excéder 300€ par bagage.

Le passager reste personnellement responsable de ses bagages à main pendant toute la durée du voyage.

L'équipage n'est pas tenu de surveiller les bagages à l'extérieur de l'autocar,

L'AGENCE décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol des bagages à l'extérieur de l'autocar.

L'équipage ne garde pas les biens précieux des passagers.

L'AGENCE décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol des biens précieux des passagers laissés dans le bus, dans le bagage à main ou dans les bagages.

A la fin du transport, l'équipage et les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. **L'AGENCE** n'est pas responsable des objets et valeurs laissés ou oubliés à l'intérieur des autocars ou de leur détérioration

L'AGENCE ou le conducteur, se réservent le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le client, ainsi que ceux qu'ils estiment préjudiciable à la sécurité du transport.

1-10 Consignes - Règles à bord

Avant l'exécution de la prestation, le client informe chaque passager des dispositions et consignes ci-dessous :

-Le conducteur est responsable de la sécurité du transport, y compris lors de chaque montée et de chaque descente des passagers

-Le conducteur prend les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter. Des arrêts sont laissés à l'initiative du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

-Il est interdit de fumer/vapoter/boire et manger à l'intérieur du véhicule, le port de la ceinture est obligatoire

-Les passagers doivent rester assis pendant tout le trajet

-Si l'autocar en est équipé, le siège basculant, dit siège de convoyeur, est uniquement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage.

-Les passagers doivent rester courtois et respecter l'équipage (conducteur, accompagnateur, guide)

- La consommation d'alcool ou de substances interdites est interdit à l'intérieur du véhicule. Les personnes en état d'ivresse peuvent se voir refuser l'accès à bord du véhicule par l'équipage.
- L'équipage peut refuser le transport à toute personne mettant en danger la sécurité
- Tout comportement perturbateur peut entraîner une exclusion du voyage.
- Les animaux de compagnie (chiens, chats, autres...) ne sont pas admis dans le véhicule
- L'équipage se réserve le droit d'interrompre le transport ou le voyage d'un passager
 - si son comportement est irrespectueux
 - si son comportement est tel que les hébergements refusent de l'héberger.
- Le passager est tenu de ne donner aucune instruction écrite ou verbale susceptible d'entraîner des infractions à l'équipage, faute de quoi leur responsabilité civile et pénale serait recherchée.
- Les passagers sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait à l'autocar.
- L'autocar n'attend pas les retardataires
- Toute personne non prévue dans le contrat se verra refuser l'accès à bord
- Les bagages placés en soute doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire.
- Le passager reste personnellement responsable de ses bagages à main et de ses objets de valeur pendant toute la durée du voyage, l'équipage ne garde pas les biens précieux des passagers.
- A la fin du transport, les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar.
- Le passager est responsable des objets et valeurs laissés ou oubliés à l'intérieur des autocars.
- Tout passager doit être en possession d'une pièce d'identité avec le visa le cas échéant

[2\)Voyages et séjours :](#)

2-1. Commande et réservation

Processus de réservation : toute réservation devient ferme après acceptation écrite avec mention Bon pour accord du devis ou du contrat par le client.

Nos prix sont exprimés en euros, TTC, et sont calculés à la date d'édition de nos documents commerciaux en fonction des prestations demandées.

-Les tarifs incluent uniquement les prestations mentionnées (hébergement, repas, entrées, visites, voiture de location etc...)

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

Confirmation de la réservation : sauf mention contraire dans le devis/contrat :

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

-Toute modification demandée par le client peut entraîner des frais supplémentaires ou administratifs.

- **L'AGENCE** n'est pas tenue d'accepter ces nouvelles instructions, notamment si elles sont de nature à l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris initialement.

2-2. Paiement

Le totalité du prix est exigible à réception de facture avant la prestation

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, un acompte de 10% du montant total est dû à la signature du devis/contrat, sans droit de rétractation en cas de vente à distance.

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, le solde est dû 35 jours avant la date la prestation

-Sauf mention contraire dans le devis/contrat, si la prestation est proche (moins de 45 jours avant la date de départ), le règlement total du voyage est dû à la commande.

-En cas de non-paiement de l'acompte, la commandes est considéré 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.

-Intérêts de retard : tout retard de paiement sera facturé au taux d'intérêt légal en vigueur

Modes de paiement acceptés : virement bancaire, les frais de virement sont à la charge du client.

2-3. Annulation ou modification par le client

Le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, **L'AGENCE** peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables.

Toute annulation de la part du client (même partielle) doit être notifiée par écrit et la réception de la demande d'annulation doit être confirmée par **L'AGENCE**. Une modification au contrat peut entraîner une modification des conditions tarifaires.

Sauf mention contraire dans le devis/contrat les frais d'annulation suivants sont applicables:

Frais d'annulation totale ou partielle :

Entre 35 jours et 20 jours avant l'arrivée/la prestation : 35%% du montant annulé

Entre 20 jours et 10 jours avant l'arrivée/la prestation : 75%% du montant annulé
Entre 20 jours et 10 jours avant l'arrivée/la prestation et no show : 100%% du montant annulé

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 client, 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 de voyageurs ou un écourtement du séjour du fait du client ne donne pas droit à un remboursement. Aucune dépense engagée par le client dans le cadre de la prestation, de manière unilatérale et sans l'accord préalable de **L'AGENCE**, ne donnera lieu à remboursement ou indemnités.

2-4. Annulation ou modification par l'agence

En cas d'annulation par **L'AGENCE** celle-ci 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**

L'AGENCE peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de 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

2-5. Assurance responsabilité civile

L'AGENCE est une marque de Voyage 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

Il appartient au client de conseiller ou proposer aux voyageurs la souscription d'une assurance Assistance, Rapatriement, Annulation ou Bagages par exemple auprès de

2-6. Réclamations :

-Le client peut formuler des réclamations

-Le client est tenu de signaler toute non-conformité qu'il rencontre pendant la prestation à **L'AGENCE**. Il devra faire constater par écrit la carence observée lors du voyage par l'équipage ou l'un des représentants des prestataires, soit le guide ou le conducteur de l'autocar, l'hôtelier, le responsable de restaurant, le responsable des lieux de visite etc...

-Tout client désirant saisir **L'AGENCE** d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat doit obligatoirement adresser la réclamation à

L'AGENCE par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours suivant la fin de la prestation. Le constat de carence devra être joint à cette lettre.

-Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur un remboursement ou une réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

-Le client pourra également demander de l'aide à **L'AGENCE** en cas de difficulté sur place.

-Aucune dépense engagée par le client de manière unilatérale et sans l'accord préalable de **L'AGENCE** pour remédier à une non-conformité, ne donnera lieu à remboursement ou indemnités.

-Le client peut saisir **L'AGENCE**, à l'adresse suivante : 58 Chemin Bottard 97434 Saint-Gilles-les-Bains par lettre recommandée AR accompagnée de tout justificatif (constat de carence) dans les 15 jours suivant la prestation.

-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.

2-7. Droit applicable et litiges

-Les CGV sont soumises au droit français.

-En cas de litige, une solution amiable est privilégiée.

-À défaut, les tribunaux compétents sont ceux du siège de **L'AGENCE**