

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

PREAMBULE

La société Bourbon Voyages est une SAS dont le siège social est situé au 14, Rue Rontaunay 97400 Saint Denis, RCS 310 851 555–immatriculée au registre d'Atout France sous le numéro IM : 974110006 -

Bourbon Voyages en tant qu'agence de voyages a souscrit auprès d'ALLIANZ représentée à la Réunion par la société Ets Legros Assurances, située angle des rues de Paris et Maréchal Leclerc BP168, 97 463 Saint Denis Cedex, un contrat N° CA 000000030201 couvrant la responsabilité Civile Professionnelle.

Bourbon Voyages bénéficie d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Le site n'étant pas un site marchand, les conditions de vente et d'utilisation donnent à l'utilisateur des précisions sur la nature des engagements et les différentes étapes jusqu'à la réservation en agence. AUCUNE VENTE EN LIGNE n'est réalisée sur le site

En accédant au site, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente et d'utilisation dans leur intégralité, de façon préalable à toute démarche, et déclare les accepter sans réserve.

Les Conditions de Vente et d'utilisation peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de Prestations effectuées antérieurement. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte régulièrement ces Conditions avant d'effectuer toute démarche, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

SECTION 1 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE

1- UTILISATION DU SITE www.bourbonvoyages.fr

Le Site a pour fonction de :

- donner à l'utilisateur accès à un moteur de réservation aérienne afin d'effectuer toutes les recherches nécessaires sur les dates et destinations de son choix. L'utilisateur a ensuite la possibilité, après acceptation des conditions stipulées sur le site, d'effectuer une réservation et de confirmer celle-ci en agence par l'émission de ses billets et leur règlement.
- proposer à l'utilisateur des idées de voyages séjours et circuits en fonction des stocks disponibles incluant des options exclusives. L'utilisateur pourra alors envoyer par mail sa demande de devis à l'agence de son choix ou entrer selon les opérations sur un espace client où seront regroupés toutes ses demandes.

- proposer à l'utilisateur la possibilité de s'informer afin de mieux préparer son voyage et d'accéder à diverses informations liées aux voyages. Un simulateur est également disponible sur certains produits afin de donner un ordre de prix à l'utilisateur

Les informations contenues dans le site ne sont qu'indicatives et n'ont aucune valeur contractuelle.

L'utilisateur reconnaît se connecter et utiliser les services offerts à ses seuls risques pour un usage personnel. L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement d'utiliser ce Site.

La responsabilité de Bourbon Voyages ne sera pas recherchée concernant les dommages directs ou indirects que l'utilisateur ou un tiers pourrait subir, pour quelque cause que ce soit, du fait de sa connexion au site, de l'impossibilité d'accéder ou de se connecter au site ou du fonctionnement ou non du site.

Sont notamment visés les dommages qui peuvent naître de contenus inexacts, de lenteurs ou de microcoupure, d'erreurs, de disparition ou altération de données, de virus, quel qu'en soit l'origine, d'intrusions de tiers....

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'utilisateur est responsable de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il est également responsable de l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site.

L'utilisateur est invité à vérifier que tout fichier transmis ou enregistré sur le site ne contient aucun virus et engage sa responsabilité en cas d'infraction. Bourbon Voyages ne garantit pas que le site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendants de sa volonté.

Le site est disponible sur la base d'un service en « l'état » et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité.

Bourbon Voyages n'est en aucun cas responsable, si, en raison des opérations de maintenance du site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'utilisateur ne peut accéder au site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération.

Bourbon Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas d'inexactitude ou de changement des informations sur le site.

2- PROFIL

Au cours de la demande de devis ou de la réservation, l'agence collecte des informations personnelles sur les clients. A cette occasion, il est possible d'enregistrer en toute sécurité un profil pour tous les participants.

Les données indiquées dans les profils servent à faciliter le traitement de la réservation et peuvent également en interne faire l'objet d'analyses statistiques ou d'études visant à améliorer la qualité du service offert.

Dans l'hypothèse où le Client communique des informations concernant d'autres personnes que lui-même, il garantit qu'il a au préalable recueilli leur accord express.

3- DONNEES

L'utilisateur est seul responsable des données communiquées lors des demandes de l'Agence et déclare que les données communiquées à l'occasion de sa commande sont parfaitement renseignées et exactes.

Conformément aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, l'utilisateur est informé que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies sur le site sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci.

Ces informations informatisées permettent à l'Organisateur ainsi qu'aux prestataires, de traiter et exécuter la commande.

Bourbon Voyages garantit la confidentialité des données personnelles collectées (noms, adresses mail, mot de passe..) lors de l'inscription à ses services. Dans le cadre du traitement des données, Bourbon Voyages est enregistré auprès de la CNIL sous le Numéro 1238790.

Les informations recueillies sont exclusivement réservées à la Société Bourbon Voyages. En aucun cas, les données ne pourront être cédées ou louées à une organisation ou une entreprise extérieure, sauf transmission de votre demande à d'autres prestataires pour répondre à votre demande.

Toutes les informations personnelles que vous pouvez donner sur le site www.bourbonvoyages.fr sont strictement confidentielles. Bourbon Voyages utilise une technologie sécurisée aux fins de sauvegarder ces données personnelles

Conformément aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. L'utilisateur peut exercer ce droit

La rubrique " Mon Compte " vous permettra bientôt d'accéder à vos données personnelles en ligne, de les éditer ou de les supprimer. Vous pouvez également exercer ce droit par courrier électronique via notre formulaire de contact.

Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Bourbon Voyages **par écrit** au 14 rue Rontaunay BP 128 97464 ST Denis CEDEX.

Conformément aux dispositions de la loi Confiance dans l'économie numérique du 21 Juin 2004, les données de nature à permettre l'identification des utilisateurs ayant contribué à la création de contenus sur le site sont détenues et conservées.

Par ailleurs, l'utilisateur est informé que dans le cadre de l'application des mesures de sécurité anti-terroristes, les données personnelles recueillies lors d'une réservation de vol sont transmises par les compagnies aériennes aux agences gouvernementales concernées des pays imposant ces mesures.

4- LIENS VERS D'AUTRES SITES

Le Site www.bourbonvoyages.fr contient des liens vers d'autres sites web détenus et administrés par des tiers. Bourbon Voyages et/ou ses Partenaires ne peuvent garantir la légalité, l'exactitude, l'exhaustivité et la qualité des informations qui y sont contenues.

Toutefois, Bourbon Voyages et/ou ses Partenaires s'engagent à supprimer tout lien vers les sites tiers qui auraient un caractère manifestement illicite, inexact ou inadéquat, dès qu'ils en auront connaissance.

5- PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les éléments (textes, logos, images, données, etc.) contenus dans nos publications sont la propriété exclusive de BOUBON VOYAGES S.A et/ou de tiers ayant autorisé limitativement BOURBON VOYAGES S.A à les utiliser. Ils ne sont pas libres de droits. Le nom Bourbon Voyages et toute représentation de Bourbon Voyages affichés sur le Site sont des marques déposées de Bourbon Voyages SA. Il n'est concédé à l'utilisateur aucun droit d'utilisation sur le contenu et la propriété intellectuelle du Site qui demeurent la propriété exclusive de Bourbon Voyages, de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires.

Conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et des traités et accords internationaux, toute reproduction, divulgation, distribution, représentation, traduction, diffusion, modification, transcription, partielle ou totale, quel que soit le support considéré et quel que soit le procédé utilisé pour un usage autre que celui privé est interdit sans l'autorisation préalable et expresse auprès de leurs propriétaires.

Toute contravention aux dispositions du présent article est constitutive du délit de contrefaçon et engage à ce titre la responsabilité civile et pénale de son auteur. La loi du 1er juillet 1998 relative à la protection juridique des données (loi portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996) n'accorde par ailleurs aucune exception de copie privée. A ce titre, toute reproduction ou extraction engagerait la responsabilité de l'Utilisateur. Toute exploitation non autorisée de tout ou partie du contenu du Site et des droits de propriété intellectuelle qui y sont relatifs pourra faire l'objet de poursuites judiciaires. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ces illustrations, logos, marques, seuls ou intégrés à d'autres éléments, sans l'autorisation expresse et préalable auprès de leurs propriétaires est prohibée et engagerait la responsabilité de l'Utilisateur au sens des articles L.713-2 et L.713-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Les produits qui sont mentionnés ou référencés sur les publications de BOURBON VOYAGES S.A ainsi que certains contenus appartenant à des tiers et témoignages, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, ou tout autre droit reconnu par la législation en vigueur, auquel l'Utilisateur s'engage à se conformer. Toute mise en place de liens hypertextes à destination du Site doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit de Bourbon Voyages.

De même, Bourbon Voyages est producteur des bases de données du site www.bourbonvoyages.fr, toute extraction et/ou réutilisation de la ou des bases de données au sens des articles L 342-1 et L 342-2 du code de la propriété intellectuelle est interdite.

Toutes les informations, les contenus, les dossiers, logiciels, matériels sont protégés par les lois françaises et internationales concernant la propriété intellectuelle et le copyright.


6- DISPOSITIONS DIVERSES

Résiliation des services

Nous nous réservons le droit de résilier à tout moment votre compte en cas de violation de la charte d'utilisation, et/ou les conditions générales de ventes ou du non-respect de l'une des obligations de l'utilisateur.

Sans que cela ne constitue une obligation, Bourbon Voyages se réserve la possibilité de procéder à des opérations de contrôle sur son initiative ou à la demande d'un tiers. Cette vérification peut aboutir à des suspensions ou suppression de compte

Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes Conditions, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux fonctionnalités du Site.

-  La nullité ou l'inopposabilité de l'une quelconque de dispositions des présentes est sans influence sur les autres dispositions des présentes.

7- INFORMATIONS MISES A DISPOSITION SUR LE SITE

L'utilisateur trouvera sur le site des informations ayant pour but d'orienter ses recherches et faciliter sa décision.

FORMALITES :

Des informations relatives aux formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage sont fournies sur le Site directement dans les conditions particulières des forfaits ou dans les conditions aériennes. Ces informations sont **uniquement destinées aux ressortissants français majeurs** et sont susceptibles de modifications même après l'inscription.

Il est recommandé de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage envisagé ou réservé. Vous pouvez les consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr et www.sante-voyage.org. Tous les frais relatifs à ces démarches sont à la charge de l'utilisateur.

Si l'Utilisateur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, Bourbon Voyages ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'Utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amende éventuellement infligée résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si vous vous trouvez pénalisé ou dans l'impossibilité de prendre le départ d'un trajet en cas de non-respect de ces formalités.

Attention : *La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport d'au moins 6 mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.*

PHOTOS :

Bourbon Voyages s'efforce de proposer des photos illustratives ou descriptives de destinations ou de prestations référencées sur le Site. Ces photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation. Aucune des photos diffusées sur le site ne revêt un caractère contractuel.

CHANGE :

Les taux de change indiqués sur le Site ne peuvent être mis à jour quotidiennement, ils sont donnés par Bourbon Voyages à titre indicatif. Il convient de vérifier les taux exacts à la date de consultation du site. Vous pouvez notamment consulter le site suivant : www.oanda.com/converter/classic?lang=fr

DONNEES CONSERVEES PAR BOURBON VOYAGES

Sauf erreur qui serait établie, les données conservées dans le système d'information de Bourbon Voyages et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux renseignements demandés ou aux commandes passées. En cas de communication de ces données dans le cadre de procédures amiables ou contentieuses, celles-ci seront recevables, valables et opposables entre les parties dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

8- PRIX INDIQUES

Sauf mention contraire figurant sur le Site, les prix sont affichés en Euros, TVA comprise, hors frais d'agence liés à la réservation.

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales et sont à votre charge.

Le montant des frais d'agence liés à la réservation de prestations est précisé à l'utilisateur lors de la proposition faite par l'agence. A titre informatif, ces frais au 1^{er} Décembre 2015 se montent à 17 euros par dossier.

Les prix indiqués sur le site ne sont qu'indicatifs.

9- FORCE MAJEURE

Bourbon Voyages ne sera pas responsable de l'inexécution d'une quelconque obligation aux termes des présentes Conditions de Vente et d'Utilisation, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure.

10-RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant le site doit nous être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

BOURBON VOYAGES

14, RUE RONTAUNAY
BP 128
97463 SAINT DENIS CEDEX

Pour toutes réclamations, après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

11- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Conditions Générales sont soumises au Droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Tout différend n'ayant pas pu trouver une issue amiable sera réglé devant le tribunal compétent dont dépend le siège social de Bourbon Voyages.

SECTION 2 : CONDITIONS GENERALES DE VENTES LIEES A UNE VENTE DE FORFAIT TOURISTIQUE

PREAMBULE :

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Constitue un forfait touristique au sens des présentes Conditions de vente, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport ou de location de voiture,
- un logement,
- un service touristique non accessoire au transport ou au logement, mais représentant une part significative du prix global.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de Bourbon Voyages constituent l'information préalable visée par l'article **R211-5 du Code du tourisme**. Dès lors, à défaut de dispositions contraires au Bulletin d'inscription, 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, devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription 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.

Seule la signature du Bulletin d'inscription par les deux parties fixe le contenu contractuel, chacune des parties se réservant le droit de ne pas signer.

Les informations données sur le site dans le cadre de forfaits touristiques sont données à titre indicatif et ne constituent pas l'information préalable.

Pour toute demande d'un utilisateur émanant du site, seule la proposition de l'agence qui y fait suite constitue l'information préalable.

L'engagement contractuel n'est quant à lui définitif qu'à la double condition suivante :

- ✓ la signature du bulletin d'inscription en agence dans le délai prévu par les deux parties
- ✓ le règlement du montant prévu

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter tous les frais qui en résultent.

Conformément à l'article R211-12 les textes suivants sont reproduits intégralement :

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

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 état membre de l'Union européenne ou d'un état 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 préjuger 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 ; un 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 préjuger 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 préjuger 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.

SECTION 3 : CONDITIONS GENERALES DE VENTES LIEES A UNE VENTE DE TRANSPORT

PREAMBULE

Le site www.bourbonvoyages.fr permet uniquement la réservation de vol aérien sans possibilité de paiement en ligne.

Le règlement et l'émission des billets se font uniquement dans nos agences Bourbon Voyages.

En conséquence, les réservations de vol faites sur le site www.bourbonvoyages.fr ne peuvent être considérées comme des ventes en ligne.

Les informations énoncées ci-dessous précisent les conditions spécifiques liées à la réservation de vol faite sur le site www.bourbonvoyages.fr et les conditions générales régissant la vente de transport aérien.

1 - CONDITIONS GENERALES AU TRANSPORT AERIEN

Bourbon Voyages agit comme intermédiaire pour le compte des compagnies aériennes, des compagnies d'assurance et autres prestataires. La responsabilité de Bourbon Voyages est définie par les articles L211-7 et L211-17 du code du tourisme et par l'article 15 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

En acceptant les présentes Conditions de Vente, l'utilisateur reconnaît que Bourbon Voyages agit uniquement en qualité de mandataire pour toutes les prestations hors forfait touristique au sens de l'article L. 211-3 du Code du tourisme.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques du transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers.

Dans le cadre de votre réservation, vos relations contractuelles pour la délivrance du service aérien seront conclues avec les compagnies aériennes mentionnées sur la réservation.

Bourbon Voyages ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment en cas de modifications des horaires, de retards, annulations ou autres, imputables à des cas de force majeure (grèves, intempéries, épidémies, guerres, séismes...) ou du fait du client, notamment en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'embarquement pour non-respect des formalités administratives ou sanitaires exigées, non-présentation à l'embarquement, etc.. ou du fait de tiers étrangers à la fourniture de la prestation prévue.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (frais de taxi, hôtel, restauration, acheminement aérien etc.) sont alors à la charge du client.

Bourbon Voyages vous informe qu'une réglementation communautaire confère des droits aux passagers en cas de sur-réservation, d'annulation ou de retard. Vous pouvez consulter ces droits sur <http://www.aviation-civile.gouv.fr/index.htm>

RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS AERIENS :

Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable ou par leurs propres Conditions Spécifiques.

Ainsi, dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, n'est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages.

En réservant vos billets, vous acceptez implicitement ces conditions et restrictions que vous pouvez consulter sur <http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/oservice/droits.htm>

2 – RESERVATIONS AERIENNES FAITES SUR LE SITE www.bourbonvoyages.fr

LA RESERVATION EST FAITE SOUS VOTRE PROPRE RESPONSABILITE.

Nous vous invitons à vérifier l'exactitude de vos renseignements (dates, lieux, noms des passagers, etc..) et à prendre connaissance des informations délivrées tout au long du processus de réservation. Vous aurez la possibilité, avant la validation de la réservation, de modifier les éléments renseignés.

Bourbon Voyages ne pourra être tenu responsable de toute erreur ou inexactitude concernant les éléments de la réservation.

A l'issue de la réservation, un récapitulatif de la commande imprimable s'affiche à l'écran. Les mêmes informations vous sont envoyées par e-mail. Ce récapitulatif sera nécessaire pour la confirmation de votre réservation en agence (voir point 5 - Finalisation de la commande en agence)

VOTRE RESERVATION EST VALABLE POUR UNE DUREE LIMITEE

La date de validité est clairement mentionnée sur le récapitulatif de commande. **Vous devrez donc passer en agence dans le délai imparti** pour finaliser votre commande. Passé ce délai, la réservation sera **automatiquement annulée**.

Nous vous précisons que les dates de validité sont gérées automatiquement par le système de réservation et ne pourront être prorogées en agence.

LE DETAIL TARIFAIRE INDIQUE

Le prix des billets hors taxes, le prix des taxes et surcharges, les frais de services et les assurances éventuelles. Bourbon Voyages vous informe que le prix du billet et des taxes sont susceptibles de modification sans préavis des compagnies aériennes. Seuls l'émission et le règlement en agence fixent les tarifs de manière définitive. Bourbon Voyages ne pourra être tenu responsable des éventuelles variations tarifaires appliquées par les compagnies.

En conséquence, l'utilisateur prend acte que les tarifs obtenus lors de la réservation sur Internet peuvent faire l'objet d'un réajustement en agence lors du rappel du dossier.

LA RESERVATION NE GARANTIT PAS QUE LES BILLETS PEUVENT ETRE EMIS.

Toutes les compagnies figurant dans le moteur donnent accès à l'option de réservation.

En revanche, l'émission des billets est subordonnée à l'existence d'accords inter-compagnies autorisant l'agence à les émettre. Cette vérification ne peut être faite que par une agence Bourbon Voyages.

Dans le cas où l'émission n'est pas possible, l'utilisateur devra se rendre en agence afin de trouver une solution avec des vols et un tarif éventuellement différents.

Bourbon Voyages ne peut être tenu responsable de l'impossibilité d'émission des billets du fait de l'inexistence d'accord inter-compagnies.

3 - ASSURANCES

Vous avez la possibilité lors de votre réservation aérienne de prendre **une assurance vol sec.**

Cette assurance est proposée en collaboration avec notre partenaire Mondial Assistance (contrat n°303.484). Deux formules d'assurance sont possibles pour ce contrat : **Annulation ou Multirisques.** Les risques couverts et les montants garantis pour ces deux formules sont indiqués sur la notice de l'assureur, disponible sur le site. *Nous vous invitons à télécharger cette notice et à la lire avec attention.*

Vous avez la possibilité de rajouter ou d'enlever des assurances lors de votre passage en agence **avant l'émission** des billets. Cet ajout ou ce retrait n'entraînera pas de facturation de frais de traitement.

Assurance contrat n°303.484 et pré/post-acheminement province : L'assurance que nous proposons ne couvre **que les vols achetés avec Bourbon Voyages.**

Les éventuelles déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les modalités du contrat d'assurance.

Nous vous précisons qu'une fois la commande validée, les assurances ne sont plus remboursables.

4 - CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires des compagnies vous seront précisées en agence.

Sauf indication contraire en agence, les billets d'avion ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables.

Une fois la commande validée (paiement de la réservation et émission des billets), les assurances et les frais facturés par l'agence ne sont pas remboursables.

5 - FINALISATION DE LA COMMANDE EN AGENCE

La réservation faite sur le site peut faire l'objet d'une finalisation de commande, d'une émission et d'un règlement dans **toutes** les agences Bourbon Voyages.

Votre réservation peut être traitée dans l'agence Bourbon Voyages de votre choix.

Votre référence de réservation (mentionnée sur le récapitulatif de votre commande) sera demandée par l'agence pour pouvoir traiter votre dossier.

Notre conseiller voyage détaillera avec vous

- les différents éléments de votre réservation (dates, vols, noms des passagers, villes,...)
- le prix définitif des billets tous frais inclus
- les conditions tarifaires des vols réservés
- la possibilité d'émettre les billets

Vous pourrez alors modifier, valider ou refuser la commande.

En cas de modification :

Une modification étant fonction des tarifs et disponibilités des compagnies, Bourbon Voyages ne peut garantir des vols et des tarifs identiques à la réservation initiale.

Excepté pour l'ajout ou le retrait d'assurance vol sec, toute modification de la réservation faite à votre demande ou pour corriger des informations erronées entraînera des frais complémentaires de 15 euros par dossier.

En cas de refus :

Si vous refusez la commande, la réservation sera immédiatement annulée, sans aucun préjudice pour les deux parties.

En cas de validation :

Si les éléments de la réservation vous conviennent et que vous validez la commande, le règlement total de cette dernière sera demandé pour permettre l'émission des billets. Les modalités et types de paiement acceptés sont disponibles en agence.

Notre conseiller voyage procédera alors à l'émission des vols réservés et vous remettra votre itinéraire.

6 - CONDITIONS DE VOYAGE

CONSIGNES SPECIFIQUES DES COMPAGNIES AERIENNES :

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les Conditions Spécifiques des compagnies aériennes. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de respecter les consignes des compagnies aériennes, notamment celles énumérées ci-dessous :

- Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs.
- L'attention de l'utilisateur est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de réservation sur le site d'un vol comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport.
- Il est rappelé que s'agissant du vol retour, quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tard 72 heures avant la date prévue. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.
- Il est impératif que vous utilisiez les différents coupons de vos billets d'avion **dans l'ordre prévu**. Dans le cas contraire la compagnie aérienne pourra considérer que votre billet n'est pas valable et en cas d'achat de billets aller-retour, l'absence d'embarquement sur le vol aller entraînera l'annulation du vol retour sans possibilité de modifier ou d'obtenir le remboursement des vols.

Bourbon Voyages ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle négligence de votre part.

AUTRES POINTS SPECIFIQUES :

Nous attirons votre attention sur les points spécifiques suivants :

- ✓ Les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.
- ✓ Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. L'attention de l'utilisateur est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour.
- ✓ Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent voyager seuls sauf si une demande d'UM a été souscrite avant le départ auprès de l'agence et qu'elle a été acceptée par la compagnie. Ils doivent par ailleurs être munis des documents et autorisations nécessaires.
- ✓ Tous les mineurs et enfants doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom ET d'une autorisation de sortie du territoire.

Bourbon Voyages ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle négligence de votre part.

PRE ET POST-ACHEMINEMENT :

Si votre billet inclut le trajet principal et les pré et post acheminements : Si le vol prévu par la (les) compagnie(s) pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode.

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement ou si le trajet principal et les pré et post acheminements sont sur des billets différents : dans ce cas de figure, les trajets correspondent à deux contrats de transport différents. En cas de retard ou d'annulation, la (les) compagnie(s) n'ont pas obligation d'assurer le transport.

Nous vous conseillons alors de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain.

En tout état de cause, les conséquences de retard ou d'annulation lors des pré et post-acheminements ne peuvent être supportées par Bourbon Voyages.

BAGAGES :

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport.

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.

▪ Bagages en cabine :

Depuis le 6 novembre 2006, les transporteurs aériens sont contraints de restreindre l'acceptation de liquides en cabine. Ces nouvelles règles s'appliquent sur tous les vols au départ et en correspondance d'un des 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.

Au moment des contrôles de sûreté, les passagers qui souhaitent emmener des produits liquides dans leurs bagages cabines, devront utiliser des tubes ou flacons de 100 ml maximum disposés dans un sac plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cmx20cm (type sac congélation).

Les médicaments liquides accompagnés d'une ordonnance ou d'une attestation ainsi que les aliments pour bébé continueront à être acceptés en cabine.

En conséquence, nous nous conseillons dans la mesure du possible, avant le départ, de placer tous vos liquides dans vos bagages en soute.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la **Direction générale de l'Aviation civile (DGAC)** à l'adresse suivante : http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/osevice/surete_test.htm

Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité du voyageur pendant toute la durée du voyage.

▪ **Bagages en soute :**

Chaque compagnie a sa propre politique et autorise une franchise selon les trajets et les types d'appareils.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport.

Bourbon Voyages ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner auprès des compagnies sur les objets interdits en soute ou en cabine.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels **avant votre sortie de l'aéroport**, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration. Il vous est recommandé de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

PROGRAMMES DE FIDELISATION :

Lors de la réservation de billets d'avion, vous avez la possibilité de communiquer les données relatives aux programmes de fidélisation des compagnies. Nous attirons votre attention sur le fait que des conditions d'application spécifiques peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter la compagnie aérienne dont dépend votre programme de fidélisation

DISPOSITIONS DIVERSES

- Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, sauf si les conditions de vente du billet l'autorisent. L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne.
- Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, nous vous recommandons vivement de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

7 - FORMALITES

Bourbon Voyages attire votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de prendre connaissance des formalités nécessaires à l'accomplissement de votre voyage et de les respecter en vous adressant aux consulats ou ambassades des pays visités ou traversés. Vous pouvez les consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr et www.sante-voyage.org

Tous les frais relatifs à ces démarches sont à votre charge. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si vous êtes pénalisé ou dans l'impossibilité de prendre le départ d'un trajet en cas de non-respect ou de refus de ces formalités.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc. De même, certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Nous attirons votre attention sur le fait que les noms et prénoms mentionnés sur les billets doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leur passeport, pièce d'identité, visa...