

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

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

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

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

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

Responsabilité civile professionnelle : VOYAGES REUNION S.A. a souscrit une assurance auprès de HISCOX, représentée par SARL ELASSUR. Angles des rues de Paris et Maréchal Leclerc BP168 - 97463 Saint Denis Cedex, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que VOYAGES REUNION S.A. peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce dans la limite de ladite police.

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

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

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

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

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

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article

R211-8 ;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux **articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;**
12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18

Article R.211-5 :
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

Article R.211-6 :
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout

moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

Article R.211-7 :
L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.
Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 :
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 :
Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 :
Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Précisions sur les paiements
Sauf accord préalable écrit, TOUTES nos ventes doivent être réglées au comptant. Aucun escompte ne sera pratiqué. Tout paiement différé entraînera l'application d'une pénalité égale au taux d'intérêt légal majoré de 7 points applicable à la totalité de la créance jusqu'à apurement complet de la dette et, ce sans mise en demeure préalable. Par ailleurs, au cas où pour parvenir au recouvrement de sa créance, le vendeur serait :
- dans l'obligation d'engager des frais, l'acheteur s'oblige à payer l'ensemble des frais engagés majorés.
- Obligé d'avoir recours à un mandataire de justice ou autre, l'acheteur s'oblige à lui payer une indemnité égale à 15% de la somme due pour couvrir des pertes et nonobstant les indemnités pour frais qui pourraient être réclamés au titre de l'article 700 du NPC.
Seul le Tribunal de Saint-Denis de La Réunion sera compétent.
Il est rappelé que tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (Article L441-6 du Code du Commerce al.12). Le montant de cette indemnité est fixé par le Décret N°2012-1115 du 02 octobre 2012 à la somme de 40 €.

Précisions concernant les taxes aéroports
En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci ; selon les conditions du transporteur.
Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais ; voir détails affichés dans nos agences. >V2

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Voyages Réunion SA - entreprise indépendante, dont le Siège Social est sis au 114 rue Juliette Dodu, 97400 Saint-Denis – La Réunion, est titulaire d'une licence Atout France N° IM974110004 et est membre de l'APST (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme) qui assure sa garantie financière. L'agence **Voyages Réunion SA** est couverte par une assurance responsabilité civile et professionnelle par HISCOX, représentée par SARL ELASSUR, Angles des rues de Paris et Maréchal Leclerc BP168 - 97463 Saint Denis Cedex.

1. GENERALITES :

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux relations entre l'Agence et l'ensemble de ses Clients, étant précisé que les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme 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.

2. INFORMATION PREALABLE A LA VENTE :

Les documents publicitaires de l'Agence, ou des transporteurs et des organisateurs de voyages dont elle commercialise les produits, ne constituent pas des offres. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable telle que visée par l'article R 211-4 du Code du Tourisme, sous réserves de disponibilité au moment de l'inscription ferme matérialisée par la signature du contrat de vente. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant 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 contrat de vente. 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 R 211-4 du Code du Tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. L'agence se réserve la possibilité de ne pas remettre sa signature si la commande montre un risque financier excessif ou provenant d'un client qui ne se serait pas acquitté d'obligations antérieures ou aurait manifesté un comportement inapproprié ou contraire aux règles de bienséance.

3. VALIDITE ET REVISION DES PRIX :

3.1. La période de validité des prix est mentionnée dans l'offre commerciale sous réserve de modifications prévues à l'article 3.2 ci-après. Les prix indiqués dans une offre ne sont pas contractuels, ne constituent pas l'offre préalable à la vente dans sa globalité et ont été fixés sur la base des informations connues à la date où l'offre a été faite et en considération des taux de change, des tarifs aériens en vigueur à cette date et de la disponibilité des services lors de l'élaboration de ladite offre ; il s'agit de la période pré contractuelle. Ils sont confirmés ou modifiés par l'agence dans le contrat de voyages. Les prix ne comprennent pas de services antérieurs au départ, ni postérieurs au retour.

3.2. Voyages Réunion se réserve le droit de modifier les prix figurant au contrat de voyages, après sa signature, tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du tourisme et selon les modalités ci-après :

- Coût du transport aérien lié notamment au coût du carburant, frais et taxes de transport (taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...etc.) ; taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.

La variation de ces données peut entraîner une révision des prix et être répercutée sur le prix de vente du forfait dans les proportions figurant au contrat de vente. Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restantes éventuellement dues par le client et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué. En cas de modification du prix pour les motifs visés ci-dessus, **Voyages Réunion** s'engage à en informer le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et avant la date du départ.

4. INSCRIPTIONS ACOMPTE ET PAIEMENT :

4.1. Inscription : Pour être considérée comme contractuelle, une inscription est subordonnée à la signature de l'agence et du client, la réception par l'agence du contrat signé (contenant les dispositions des articles L 211-10 et R 211-6 du code du tourisme), ainsi que ses annexes (programme, conditions particulières et générales de vente) et l'encaissement d'un acompte de 30% du montant total des prestations. - La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : ainsi par exemple l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le programme de votre voyage. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages alternatifs.

4.2. Paiement : Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme de voyage, le solde du montant total du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date de départ et la remise des documents de voyage ne peut être effectuée qu'au règlement complet de la facture correspondante. Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. A cet effet, dans les cas de retard dans le paiement du solde il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5. En cas de non-paiement d'une échéance à la date fixée, la déchéance du terme est encourue de plein droit et le solde restant dû est immédiatement exigible. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive les documents de voyage pourront être remis au moment du départ. Des accords de mise en compte peuvent être conclus entre l'Agence et ses Clients Affaires ou assimilés. De tels accords sont révisibles, sans préavis, sans que l'agence soit obligée de justifier sa décision. Dans le cas de mise en compte, l'usage du bon de commande est indispensable. Toutefois, l'oubli de cette obligation ne pourra, en aucun cas, servir à justifier le défaut de paiement des prestations fournies ou des engagements dont les effets ont commencé à courir.

5. FRAIS D'ANNULATION :

A défaut de conditions spécifiques précisées au document d'information préalable (dates particulièrement chargées, périodes de fêtes), en cas d'annulation du voyage, l'Agence applique aux voyageurs les pénalités suivantes :

A/ Clients individuels (- de 15 adultes) à destination de l'ILE MAURICE.

Annulation à plus de 30 jours avant le départ : 45 € par personne.

Annulation de 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage.

Annulation de 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage.

Annulation de 7 à 3 jours avant le départ : 75% du montant du voyage.

Annulation à - de 3 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

B/ Clients individuels et groupes toutes destinations, voyages programmés de clients individuels regroupés (réunion d'un minimum de participants), annulation partielle de voyageurs inscrits sur un groupe.

Toute annulation partielle entraînant un nombre de participants inférieure au minimum requis entrainera une révision tarifaire à la hausse, voire l'impossibilité de maintenir la prestation.

Annulation à plus de 45 jours avant le départ : 10 % du prix total du voyage.

Annulation de 45 à 30 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage.

Annulation de 29 à 15 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.

Annulation de 14 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage.

Annulation de 7 à 3 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage.

Annulation à - de 3 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

C/ En cas d'annulation TOTALE du groupe (annulation de la prestation).

Annulation totale plus de 60 jours avant le départ : 10 % du coût total du groupe.

Annulation totale entre 60 et 46 jours avant le départ : 25 % du coût total du groupe.

Annulation totale entre 45 et 30 jours avant le départ : 50 % du coût total du groupe.

Annulation totale entre 29 et 8 jours avant le départ : 75 % du coût total du groupe.

Annulation totale moins de 7 jours avant le départ : 100 % du coût total du groupe.

Dans tous les cas les voyageurs absents sur la totalité du voyage, ou qui abandonnent le voyage en cours de route n'ont droit à aucun remboursement des sommes versées. Les frais d'intervention ne sont pas remboursables. En complément aux conditions d'annulation, l'attention de notre aimable clientèle est attirée sur la nécessité, préalablement à la signature du contrat de vente, de prendre connaissance des articles R 211-9 à R 211-11 du Code du Tourisme qui déterminent les rapports entre l'agence et la clientèle dans les cas d'annulation / modification du fait de l'organisateur et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

6. EFFETS PERSONNELS :

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel. La société

Voyages Réunion n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

7. MODIFICATIONS :

Le client ne peut modifier ou écourter les prestations achetées sauf accord préalable écrit du vendeur. Les modifications acceptées par le vendeur pourront donner lieu à des frais qui seront à la charge du client et les prestations non consommées du fait de ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement. En cas de changement de date, d'itinéraire, de destination, de nom après émission du billet etc..., la modification sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et facturée comme telle. Nous précisons que la tarification de groupe est applicable pour des voyageurs à dates et trajets identiques.

8. TRANSPORT AERIEN :

Comme visé à l'article R 211-15 du Code du Tourisme nous nous engageons à fournir au client, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum 3 transporteurs. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement. Conformément aux conventions de Montréal, de Varsovie et du règlement européen (CE) N°261-2004 ; Consultez le site Internet : <http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/General/French/>, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique, retard, annulation, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage, sauf exclusions prévues par la réglementation internationale et celles prévues aux articles R 211-3 à R 211-11 du code du tourisme. En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code sharing »), le client pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement. Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable. Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils, sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Ils ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de l'organisateur, ni celle de l'agent de voyages au-delà des limites prévues par les conventions internationales et le code du tourisme pour un voyage à forfait. De même, les terminaux, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Nous recommandons de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage, le lendemain du jour de retour.

9. RESPONSABILITE :

La société **Voyages Réunion** sera exonérée de toute responsabilité lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Il est appelé que la responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages proposés par l'intermédiaire de nos services ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aériens des passagers, exclusivement comme précisé aux conditions de transport figurant sur le billet des passagers, en conformité avec les conventions internationales en vigueur et/ou la réglementation locale et notamment la convention de Varsovie et/ou Montréal en fonction des pays sur lesquels sont situés le point de départ et le point de destination du transport aérien. Il est également appelé que la société **Voyages Réunion** est un organisateur de voyages et n'est pas un transporteur aérien. Sa responsabilité ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, la société **Voyages Réunion** bénéficie des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. La société **Voyages Réunion** n'est jamais responsable des dommages indirects.

10. BON A SAVOIR SUR PLACE :

Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients. Selon la nature de certains circuits/séjours et pays visités, les hébergements peuvent être alimentés en électricité par groupe électrogène (coupure durant la nuit) et ne correspondent pas aux normes de classement européen. Notez que de manière générale l'eau du robinet n'est pas potable dans certains pays. Les hébergements et services terrestres s'entendent ou similaire dans les cas de force majeure, intempéries, incendie, routes coupées, cyclone... circonstances indépendantes de la volonté de l'organisateur du voyage.

11. APITUDE AU VOYAGE :

Nous recommandons aux voyageurs d'entreprendre nos circuits et séjours qu'en bonne santé. Nous précisons que l'accessibilité à certains sites n'est pas dédiée à tout public. Nous attirons l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages.

12. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES :

Nous délivrons, avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières pour les ressortissants de nationalité française. Les ressortissants de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'effectuer un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises auprès leur ambassade ou consulat. Il appartient au voyageur, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'établissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par notre agence. Il est vivement recommandé de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Les voyageurs doivent prendre connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique « Conseils aux Voyageurs » du site www.diplomatique.gouv.fr (sous les rubriques « risque pays », « santé » et « visa ») ou de se renseigner par téléphone au 01 43 17 94 93 (Ministère des Affaires Étrangères). Nous attirons votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Notre agence ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'observation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage et notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visas. Nous précisons que certaines ambassades ou consulats réclament la présence in situ des participants au voyage en vue de l'élaboration de leurs visas et cela sans que l'agence ne puisse se substituer à cette décision.

Nous n'acceptons pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à la société **Voyages Réunion** de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. Nous ne pourrions être tenus pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours.

13. ASSURANCES :

Des brochures détaillées exposant services et conditions sont remises de manière systématique à la clientèle. Les voyageurs doivent déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés après l'événement : <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr> ou par téléphone au N° 01 42 99 02 02 (France).

14. RISQUES :

Nous nous réservons le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque probablement de survenir un événement sans que cela constitue un refus de vente.

15. RECLAMATIONS :

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentation sur place, afin de pouvoir, le cas échéant, apporter une solution au problème posé. Dans la négative, la réclamation doit être adressée par pli recommandé avec avis de réception accompagné des justificatifs originaux et nécessairement dans le mois qui suit votre retour. >>> V3