

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'TOURS REUNION

Le site <https://www.d-tours-reunion.com> est le site WEB de l'agence de voyage **D'TOURS REUNION** marque de **PORTAIL DES VOYAGES A L'ÎLE DE LA REUNION**

D'TOURS REUNION compose et vend des prestations de voyage.

Sauf mention contraire les séjours proposés par **D'TOURS REUNION** sur ce site combinent 2 types de prestations de voyage.

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

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

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

DEVIS/CONTRAT

Les séjours proposés sur le Site Web de **D'TOURS REUNION** ne sont pas immédiatement disponibles et font l'objet d'établissement de devis sur demande du voyageur. Le devis mentionne la disponibilité, le prix et toutes les informations préalables au séjour.

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

PRIX, FACTURE ET PAIEMENT

Les prix indiqués sont en Euros.

La facture est émise par **D'TOURS REUNION** et le paiement est effectué par le voyageur à **D'TOURS REUNION**

A la signature du devis/contrat, un acompte de 10% du montant total sera demandé. Parfois, ce pourcentage peut être supérieur si les prestations contractées requièrent un dépôt de garantie plus important. Le solde est payable sans relance de la part de l'agence au plus tard 35 jours avant le départ

Pour toute commande effectuée moins de 35 jours avant la date de départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du séjour.

Les paiements sont effectués par virement, les frais de virement sont à la charge du voyageur.

En fonction du dossier, **D'TOURS REUNION** peut facturer des frais de service communiqués au préalable au client.

Les prix affichés sont les prix hors taxes de séjour et autres taxes locales, dont le montant indicatif sera communiqué, mais qui devront être réglées sur place au prestataire.

Dans certains hébergements, (notamment les gîtes, maisons ou appartements) un chèque de caution peut être demandé par le prestataire à la remise des clefs et sera restitué après état des lieux au départ.

Dans certains hébergements, (notamment les gîtes, maisons ou appartements) un inventaire sera effectué avec le prestataire à l'arrivée. Au départ du voyageur tout objet cassé, détérioré, ou disparu reste à la charge du client.

Les prix affichés sont les prix hors frais supplémentaires sur place (ex. frais de ménage), dont le montant sera communiqué, mais qui devront être réglées sur place au prestataire.

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

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

Les prix ne comprennent pas :

- les frais de carburant
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)
- les dépenses exceptionnelles.

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

Tous les frais supplémentaires occasionnés par un changement de date ou horaire de vol, une arrivée anticipée ou une prolongation de séjour volontaire à l'initiative du voyageur, des changements involontaire 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 voyageur.

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

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

A défaut de paiement intégral du montant pour le séjour dans les délais prévus, **D'TOURS REUNION** est en droit d'annuler la commande effectuée par le voyageur.

D'TOURS REUNION n'est pas tenu d'émettre un quelconque document de voyage avant réception du paiement complet.

Des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage est applicable de plein droit au montant impayé au-delà de la date de paiement prévue.

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

OBLIGATIONS DU VOYAGEUR

Le voyageur reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente en son nom et pour son compte mais également au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, au moment de passer celle-ci.

Le client s'engage à fournir avant la conclusion du contrat toute information relative à sa situation ainsi qu'à celle des autres voyageurs inscrits, susceptible d'avoir une incidence sur le séjour, Il s'engage à informer par écrit l'agence de toute demande spéciale. Les personnes à mobilité réduite s'engagent à se renseigner sur la faisabilité renseigner **D'TOURS REUNION** préalablement à la réservation quant à l'aménagement du séjour souhaité à leur situation et besoins particuliers, afin que ces adaptations puissent être mentionnés dans le devis/ contrat de vente.

Le client est tenu de vérifier la validité de ses documents de voyage (passeport, visa, etc.) et de se conformer aux formalités administratives et sanitaires en vigueur dans les pays visités. **D'TOURS REUNION** ne pourra être tenu responsable en cas de refus d'embarquement ou d'entrée dans un pays en raison de documents non conformes.

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

Si vous voyagez avec vos enfants, les mineurs, quel que soit leur âge, doivent eux aussi avoir un passeport individuel.

Pour les ressortissants non européens, il appartient au voyageur de vérifier auprès des autorités concernées (Consulat, Ambassade, ...), en tenant compte de leur nationalité, les différentes formalités de police, de douane et de santé, pour leur voyage, y compris les escales et les transits et de s'y conformer. Nous vous invitons à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr.

Le nombre d'occupants maximum des hébergements et de passagers de la voiture de location est mentionné dans le contrat. Le nombre de personnes occupant les lieux et transportés dans la voiture de location ne doit pas dépasser ce nombre. Les hébergements ne sont pas tenus d'accepter des voyageurs non prévus.

Les frais supplémentaires occasionnés par un nombre supérieur de voyageurs sont à la charge du voyageur.

L'âge des voyageurs sera demandé à la réservation. Les mineurs non accompagnés ne peuvent séjourner dans nos hébergements.

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

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le voyageur a la possibilité de céder le contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge), moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le voyageur et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession communiqués.

La classification des établissements présentés sur le Site par catégorie par étoiles ou épis, résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme françaises

Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place et d'en informer immédiatement **D'TOURS REUNION** par écrit (mail) dans les meilleurs délais.

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

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

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

Après avoir saisi l'Agence et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

OBLIGATIONS DE D'TOURS REUNION

D'TOURS REUNION est responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

D'TOURS REUNION transmettra les informations essentielles au voyageur sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

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

D'TOURS REUNION s'engage à protéger la confidentialité des informations personnelles de ses clients. Les données collectées lors de la réservation sont utilisées uniquement pour la gestion des voyages et la communication avec les clients.

ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations proposées par **D'TOURS REUNION**

Nous vous conseillons de souscrire un contrat d'assurance multirisque et/ou d'assistance pour vous protéger (annulation, maladie, accident, assistance médicale, rapatriement, perte de bagages etc...), comme proposé sur le site <https://www.allianz-voyage.fr>

ANNULATION DU SEJOUR

L'annulation du séjour par le voyageur génère des frais d'annulation communiqués sur le devis/contrat.

Toute demande d'annulation devra être effectuée par écrit auprès de **D'TOURS REUNION**: contact@d-tours-reunion.com **D'TOURS REUNION** transmettra au voyageur par retour, par courrier électronique, l'acceptation de la demande d'annulation et le montant des frais y afférant.

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

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

DIVERS

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

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

DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les services offerts par une agence de voyage sont exclus du champ d'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code.

JURIDICTION

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

En cas de litige, la juridiction compétente est celle du Tribunal de grande instance de Saint-Denis La Réunion.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

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

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

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

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

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

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

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

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

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

Lorsque la réservation est faite auprès de l'Agence SELECTOUR TOURISME ET AFFAIRES, le garant financier est l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : info@apst.travel - Tél. : 01 44 09 25 35).

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701