

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

Conformément aux articles 95 à 103 du décret n°94-490 du 15 juin 1994 (voir conditions générales de réservation)

Les présentes conditions particulières de réservation s'appliquent au(x) programme(s) / devis remis à l'acquéreur et accepté par lui.

La confirmation d'une réservation, par le client de la société Bordeaux Saveurs Voyages, implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions.

A défaut pour l'acquéreur, d'avoir passé commande à l'aide d'un formulaire transcrivant les présentes conditions de réservation, l'acceptation de la commande par Bordeaux Saveurs Voyages emporte l'accord de l'acquéreur sans réserve ni restriction sur les présentes Conditions Particulières de Réservation.

I. EURL Bordeaux Saveurs Voyages (BSV), agence de voyages réceptive : Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM033110005 – Garantie financière : ATRADIUS – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : MMA..

II. Responsabilité : BSV, qui offre des prestations à un client, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des présentes conditions de vente. Bordeaux Saveurs Voyages ne peut être tenu responsable de tout cas fortuit, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Aucune responsabilité ne sera acceptée par BSV pour d'éventuels dégâts causés par les clients durant leur séjour, tout matériel cassé ou endommagé leur sera facturé par les prestataires concernés.

III. Prix : Les prix indiqués sont TTC, par personne et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ils sont prévus services compris, révisables en cas de fluctuation d'ordre économique et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

IV. Réservation : La réservation ne devient ferme qu'à réception par BSV d'une confirmation écrite du client et des **arrhes de 30%** du montant total du séjour.

Le premier versement au titre des arrhes s'effectuera dans les 15 jours qui suivent la confirmation de l'offre et la réception par le client de la facture proforma éditée par BSV.

A défaut du versement des arrhes, la réservation ne pourra pas être garantie par Bordeaux Saveurs Voyages.

V. Règlement du solde : Le client s'engage formellement à verser à BSV, sur présentation d'une facture proforma, le solde de la prestation restant dû, et ceci **30 jours** avant le début de la prestation **pour les groupes, 15 jours** avant le début de la prestation **pour les individuels**. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau ouverte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. La facture définitive sera adressée au client à son départ. S'il y a lieu, le solde restant du devra être réglé dès réception de la facture.

VI. Paiement - Modalités : Les factures sont payables au siège de la société Bordeaux Saveurs Voyages, 2 rue Michel de Montaigne, 33000 Bordeaux, France.

Les paiements doivent être effectués comptant, dans les dix jours, à réception de la facture, et ce, sauf accord contraire et exprès des deux parties. Le paiement est réalisé par inscription au compte de la société BSV de la somme correspondant à la facture émise et non par la simple remise d'un instrument de paiement.

VII. Paiement – Retard ou Défaut : En cas de retard de paiement, la société BSV pourra suspendre toutes les prestations en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu de plein droit, après mise en demeure préalablement notifiée par BSV à l'acquéreur, au paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal au jour de la facturation. Ces intérêts courront du jour de l'envoi de la mise en demeure, jusqu'au paiement. La mise en demeure sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de défaut de paiement 48 heures après une mise en demeure restée infructueuse, tout contrat en cours sera résilié de plein droit, si bon semble au vendeur. La résolution frappera non seulement la commande en cause, mais aussi toute autre commande en cours impayée.

L'acheteur devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement des contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation, sans l'accord écrit et préalable du vendeur.

VIII. Réservation tardive : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

IX. Respect du programme : Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur son programme. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement BSV (05 56 90 91 92) et/ou le prestataire concerné.

Les prestations non consommées au titre d'un retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

X. Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée à BSV dans les délais les plus brefs et confirmée écrit.

La date de ce document est le seul élément pris en compte pour l'annulation définitive. Pour toute annulation totale ou partielle du fait du client, la somme retenue par BSV sera la suivante :

INDIVIDUELS :

- **à plus de 30 jours ouvrables avant le début de la prestation** : 50€ de frais de dossier seront facturés ;
- **entre le 30^{ème} et le 16^{ème} jour ouvrable** : le montant versé reste acquis par BSV mais utilisable sous forme d'avoir pendant 1 an (à partir de la date d'annulation).
- **entre le 15^{ème} et le 11^{ème} jour ouvrable** : 30% du montant total de la prestation ;
- **entre le 10^{ème} et le 4^{ème} jour ouvrable** : 50% du montant total de la prestation ;
- **moins de 4 jours ouvrables ou en cas de non présentation** : 100% du montant total de la prestation ;

GROUPES (à partir de 8 personnes) :

- **à plus de 30 jours avant le début de la prestation** : 500€ de frais de dossier ;
- **entre le 30^{ème} et le 16^{ème} jour ouvrable** : 30% du montant total de la prestation ;
- **entre le 15^{ème} et le 10^{ème} jour ouvrable** : 50% du montant total de la prestation ;
- **moins de 10 jours ouvrables ou en cas de non présentation** : 100% du montant total de la prestation.

NB : En cas de non consommation d'une ou plusieurs composantes de la prestation, le client ne pourra prétendre à quelque dédommagement que ce soit.

XI. Modification par BSV d'un élément substantiel du contrat : se reporter aux articles 101 et 103 des conditions générales de réservation. Toutes les modifications seront portées par écrit à la connaissance du client, par BSV, avant la conclusion du contrat.

XII. Annulation par le fait de BSV : se reporter à l'article 102 des conditions générales.

XII. Interruption du séjour : en cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

XIII. Assurance : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait et il est invité à souscrire un contrat d'assurance type « villégiature ».

XIV. Réclamations : Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Bordeaux Saveurs Voyages, au plus tard 8 jours après la fin de la prestation.

XV. Compétence : Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution des prestations, les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Bordeaux. Cette clause s'applique même au cas de référé, de demande incidente ou

de pluralité de défendeurs et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 96 :

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 transports 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 100 du présent décret ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° 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.

Article 97 :

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98 :

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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 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 100 ci-après ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du

sejour 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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.

Article 99 :

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 lettre recommandée avec 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 100 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 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 101 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 102 :

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 103 :

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.