

BAKKA TOURS

Conditions générales de ventes Omra

I. INFORMATIONS PRÉALABLES

Les éléments contractuels du séjour souscrit par le voyageur constituent un tout indissociable ne pouvant être interprété de manière isolée et en-dehors de cet ensemble.

Ces éléments portent à la connaissance du voyageur, l'ensemble des prestations touristiques souscrites, de telle manière qu'il est parfaitement informé des obligations de l'Agence, comme celles auxquelles il s'oblige.

L'offre de séjour est limitée dans le temps, en fonction de la disponibilité des places et peut varier en temps réel, en fonction d'aléas indépendants de la volonté de l'agence, imputables notamment et de manière non exhaustive, à des événements extérieurs à l'agence, irrésistibles et insurmontables.

L'agence s'engage à porter à la connaissance du voyageur cette variation, sans que cette information constitue une obligation de résultat.

Il est impératif que le voyageur prenne connaissance au préalable de l'ensemble précité et qu'il en accepte les termes sans réserves ni conditions.

La commande du séjour relève des présentes conditions de vente (conditions omra) en vigueur le jour où le voyageur souscrit à un séjour proposé par l'agence.

Toutes modifications des présentes, ultérieures à ladite souscription, est portée à la connaissance du voyageur à l'adresse de contact qu'il aura indiquée au préalable.

Un exemplaire des présentes conditions est remis à chaque voyageur.

En signant contrat, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales.

II. CONDITIONS OMRA (CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE)

• Capacité juridique

- Le voyageur reconnaît avoir la capacité juridique de s'engager dans l'ensemble contractuel précité et en l'occurrence :
 - Avoir atteint l'âge légal de la majorité,
 - Être en pleine possession de ses facultés intellectuelles
 - Ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle
 - Avoir tout pouvoir d'engager la tierce personne pour laquelle il souscrit un séjour.

• Prix

- Les prix proposés par l'agence sont à acquitter en EUROS et s'entendent toute taxe comprise (« T.T.C. »).
- Le prix ne comprend pas d'éventuels frais liés au mode de paiement et/ou à la livraison.
- Le prix de l'offre de séjour tel qu'affiché par l'agence est celui qui prévaut en cas de litige et toute erreur d'affichage rendant le prix erroné ou manifestement dérisoire, est imposable à l'agence et ne saurait l'engager de ce chef : à défaut d'accord du voyageur sur le prix réel, la commande est caduque.
- Le prix est ferme et définitif, au moment de la commande du forfait.

- **Commande**

- L'agence sera tenue aux obligations résultant de la commande, à compter du complet paiement du prix et dans le délai imparti par elle : le voyageur dispose d'une faculté de remettre à l'agence un acompte d'un montant équivalent à 30% de la valeur du séjour, cette somme sera immédiatement créditée sur son compte bancaire.
- Constituera un complet paiement au sens des présentes, le versement porté au crédit du compte bancaire de l'agence, dans le délai imparti par l'agence.
- Le paiement total doit être fait 30 jours avant le départ au maximum.
- Les moyens de paiement acceptés par l'Agence sont les suivants :
 - Virement bancaire : les frais de l'opération sont à la charge du voyageur
 - Espèces
 - Chèques

- Dans l'hypothèse d'un paiement par chèque ou virement bancaire qui fait l'objet d'un refus de l'établissement bancaire de l'émetteur du moyen de paiement, la vente n'est pas parfaite et à défaut de régularisation dans le délai de 60 jours précédant la date prévue de départ, l'offre de séjour devient caduque.
Pour tout paiement, par chèque, l'agence se réserve les droits suivants :
 - Soumettre son accord à ce moyen de paiement, à la condition pour le voyageur, de communiquer immédiatement un justificatif d'identité dont copie sera prise et gardée jusqu'au terme du séjour
 - Proposer une solution de paiement alternative.
 - Les paiements effectués par une tierce personne au profit du voyageur et de sa (ses) personne(s) à charge, sont acceptés par l'agence, sous les réserves suivantes :
 - L'accord exprès du titulaire du moyen de paiement
 - La justification par cette tierce personne de son identité et de sa capacité juridique telle que définie précédemment.
 - À défaut, l'agence se réserve le droit de refuser la vente.

- **Formalités administratives préalables**

- L'agence devant se soumettre aux formalités du pays de séjour, il peut lui être demandé par les autorités locales de communiquer au préalable, les données à caractère personnel intéressant le voyageur et sa (ses) personne(s) à charge. Dès lors, tout refus opposé au voyageur et/ou à sa (ses) personne(s) à charge, ne pourra engager la responsabilité de l'agence et l'acompte et/ou le montant de la totalité du séjour ne sera pas remboursé.
- En outre, le voyageur et sa (ses) personne(s) à charge seront tenues de remettre à l'agence les justificatifs d'identité suivants :
 - Pour les séjours hors de l'Union Européenne : un passeport dont la date de validité à la date de retour du voyageur peut varier selon certains pays
 - Tout document supplémentaire sollicité expressément par les autorités du pays de séjour.
 - Les Voyageurs de nationalité étrangère devront se renseigner, auprès de leur consulat et du consulat général du pays de séjour, sur les justificatifs d'identité qui leur seront nécessaires durant leur séjour.

- **Engagement de respect des lois et coutumes du pays de séjour**

- Le voyageur et sa (ses) personne(s) à charge s'engagent à respecter les lois et coutumes qui régissent le pays de séjour de telle manière que l'Agence ne soit jamais inquiétée ou sa responsabilité recherchée.

Toute sanction financière et/ou ayant pour objet de priver d'une liberté, prononcée par les autorités locales du pays de séjour à l'encontre du voyageur et/ou de sa (ses) personne(s) à charge, ne pourra faire l'objet d'une prise en charge par l'agence ni même d'un remboursement total ou partiel du séjour.

- **Bagages**

- Le voyageur et sa (ses) personne(s) à charge, doit s'interdire de transporter des objets dangereux et notamment pouvant avoir des effets explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, au même titre que les gaz comprimés et les objets non autorisés par les pays de séjour.

Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de perte, détérioration, ou destruction des bagages et de retard de livraison de ces derniers. Toute plainte concernant ce type d'incident doit être immédiatement déposée auprès du transporteur lui-même. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte par l'agence.

- **Clôture des inscriptions**

- Les inscriptions sont closes jusqu'à épuisement des places disponibles. Le solde du séjour devra être réglé au moins 30 jours avant le départ. Un solde non payé dans ces délais sera considéré comme une annulation de plein gré, avec les frais y afférant.

- **Conditions de réalisation**

- Les tarifs figurant sur le contrat de l'agence sont ceux obtenus sur la base d'un nombre de participants minimum. Faute de participation suffisante, de tels avantages ne peuvent être maintenus. Conformément à la réglementation en vigueur, les personnes déjà inscrites sont informées de l'annulation du voyage au plus tard 21 jours avant le départ. Elles ont alors le choix entre se reporter sans frais sur un circuit ou de se faire rembourser.

L'agence se dégage de la responsabilité des emplacements des personnes dans les chambres d'hôtel, de leur taille de lit ainsi que de la disposition et de la vue des chambres vers l'extérieur.

Les hôtels sont selon les normes locales, le nom des hôtels est à titre indicatif. Si l'agence, en dépit de ses efforts, n'a pas pu réserver dans l'hôtel écrit dans le contrat, elle s'engage à loger les voyageurs dans un autre hôtel selon les normes locales et la disponibilité des chambres.

- **Modifications techniques**

- Les programmes organisés reposent sur des contrats négociés plusieurs mois à l'avance avec la plupart des prestataires et ne peuvent garantir de ce fait qu'aucun impondérable technique ne viendra modifier après coup les données initiales (changement d'horaires ou d'aéroports imposés par une compagnie aérienne, changements d'hôtels, modification de parcours une fois sur place, etc...). Ces modifications ne donnent lieu à aucune indemnité de la part de l'agence aux voyageurs, en cas d'incidents techniques provoqués par des événements extérieurs tels que grèves, surcharge des compagnies aériennes, intempéries, etc..., les frais éventuels (taxi, hôtel, parking, etc...) sont dans ce cas précis à la charge du voyageur.

- **Mesure d'urgence**

- Afin de garantir la sécurité des participants, l'agence, en cas d'événements graves tels que cataclysmes naturels, émeutes politiques, épidémies, etc...dans le pays de séjour ou influençant sensiblement le transport, peut décider à tout moment l'annulation d'un voyage, de modifier ou d'interrompre les programmes touristiques en cours. Dans ce cas, l'agence fera tout son possible pour reporter ces participants sur un autre programme, sans qu'elle ne puisse être tenue responsable des cas fortuits, des causes de forces majeure ou des faits de tiers. De même aucune indemnité ou remboursement ne seront versés en cas de voyage déjà en cours, les prestations consommées étant dues. Comme sont dues et à la charge des participants, toutes prestations supplémentaires pour prolongation involontaire du voyage.

- **Durée du voyage**

- En dépit des efforts de l'agence, les transporteurs ne sont pas en mesure de garantir les horaires prévus.
L'agence privilégie de préférence des vols sur les compagnies régulières, ces vols peuvent contenir des escales.
Il est donc opportun de prévoir que le jour du départ soit un jour dédié au transport et il en est de même pour le dernier jour.
En aucun cas les frais liés à un horaire d'arrivée ou de départ matinal ou tardif ne pourront être pris en charge par l'agence ni entraîner une annulation.
Si en raison des horaires imposés par les transporteurs, les premières et dernières journées se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Nous conseillons aux clients d'opter pour des billets de transports modifiables pour rejoindre leurs domiciles afin de prévenir tous retards éventuels.
Les plaintes exprimées par les voyageurs doivent parvenir à l'agence moins de 30 jours après le retour par lettre recommandée avec accusé de réception.

- **Condition d'annulation**

- À partir du moment où le client s'engage en signant le contrat, et en versant un acompte une ou plusieurs places lui sont réservées (une place s'il voyage seul, plusieurs s'il voyage accompagné). Aussi, s'il souhaite annuler des frais lui seront amputés. Voici le détail de ces frais d'annulation :
 - Plus de 30 jours avant le départ : 300 € par voyageur.
 - De 30 à 15 jours : 50% du montant total du voyage par voyageur.
 - Moins de 15 jours : 100% du montant total du voyage par voyageur.

- **Visas et carnet de voyage**

- La délivrance de visas relevant du Ministère du Pèlerinage, cette opération peut s'effectuer jusqu'à 48 heures avant le départ et cela, en dépit des efforts de l'agence. En conséquence, le carnet de voyage sera remis au voyageur directement à l'aéroport le jour du départ. En cas de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers (retard dans la délivrance des visas, etc...), l'agence de voyage se réserve le droit de modifier la compagnie aérienne ainsi que les hôtels.
Les franchises bagage varient selon les compagnies aériennes. Attention à ne pas dépasser le poids autorisé. Le transporteur ne garantit pas l'acheminement des bagages en cas de dépassement du poids autorisé. Toute demande spéciale est à signaler à l'agence dans un délai minimal de 72 heures avant le départ (demande de chaise roulante, repas spéciaux, etc...)