Conditions Générales de Vente – Bocazur Voyages

BOCAZUR VOYAGES est une SAS au capital de 7500.00 € dont le siège social est situé :12 Route d'Aunay 14260 SEULLINE. Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Caen sous le numéro **943 800 961**. En sa qualité d'organisateur de voyages, elle est immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro. Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. Bocazur Voyages a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de ORUS France, 14, avenue du Général de Gaulle, 94160 Saint-Mandé, pour un montant de garantie tous dommages confondus de 3 500 000 euros.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions générales et particulières les voyages conçus et commercialisés par BOCAZUR VOYAGES dans le cadre de cette brochure ou d'opérations spéciales élaborées spécialement et "hors brochure" (sauf revente des voyages des Tour Opérateurs et prestations sur mesure, pour lesquels les conditions spécifiques seront appliquées et vous seront remises à l'inscription), L'achat des voyages, séjours et prestations proposées par Bocazur Voyages dans le cadre de cette brochure et/ou de voyages organisés "hors brochure" pouvant inclure des vols secs ou autres titres de transport, entraîne l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales et particulières et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leur dispositions.
Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux services de voyages différents parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou autres services (dont le montant excède 25% du prix total du séjour) dépassant 24 heures ou incluant une nuitée.Conformément aux dispositions des articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R211-11 ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport sec (air, terrestre et maritime) n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Dans cette hypothèse, chaque prestataire de services est responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Constituent des éléments de l'information précontractuelle visée à l'article L.211-8 du code du tourisme : les fiches escriptives et programme figurant dans les brochures Bocazur Voyages et Normatour en vigueur au moment de la réservation et/ou sur le site www.bocazurvoyages.fr , les autres éléments d'information figurant sur ces brochures ou ces sites, les présentes conditions de vente, les formulaires d'information standard sur les droits des voyageurs, les notices d'assurance proposées par Bocazur Voyages. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, il est convenu entre les parties que Bocazur Voyages aura la possibilité de modifier, notamment par l'intermédiaire d'errata, certains de ces éléments avant la conclusion du contrat. A défaut de modification ces informations constituent également des éléments de l'information contractuelle visée à l'article L.211-10 du code du tourisme. L'organisateur et le détaillant sont co-responsables de plein droit de la bonne exécution de tous les services prévus lors du voyage et tenus d'apporter une aide au voyageur en difficulté. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour, sous peine de réduction de son éventuel droit à indemnisation.

ARTICLE 3 : PRIX

3.1 Le prix comprend / ne comprend pas
D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés dans la présente brochure sont par personne (adulte), base chambre double. Le prix du voyage sera confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage. Le prix comprend : le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures.
Le prix ne comprend pas : d'une manière générale et sauf mention contraire : Pour les forfaits, le prix de base ne comprend pas la taxe de séjour (à régler sur place), les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres ou de cabines pour les croisières), supplément bagages éventuels, modification de la formule de restauration, les boissons, les dépenses à régler sur place tels les spectacles, les excursions etc …, les frais de vaccin, les visas, cartes de tourisme et taxes de sorties du territoire, les assurances, les cautions, les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 5.2 (si applicable), … ainsi que tout service ou

prestation non expressément mentionnés au descriptif comme étant inclus;
3.2 Frais de dossier - Les tarifs indiqués en brochure n'incluent pas les frais des services rendus par les agences Bocazur Voyages pour les inscriptions/réservations, annulations, modifications, carnets de voyage. Ces frais de service / frais de prestation sont de 40 € / dossier.
3.3 Offres promotionnelles : sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par Bocazur Voyages. Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles et les dates de validité sont précisées sur le support de publication de l'offre.

ARTICLE 4 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

4.1 Inscription
- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions visées aux présentes conditions générales et particulières de vente.
- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.
- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.
- Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par l'agence d'inscription qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.
4.2 Acompte à l'inscription
Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant : 30 % du montant total du voyage si la réservation intervient à plus d'un mois du départ. 100% du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ. Cas particuliers : Les croisières et certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acomptes particulières qui vous seront communiquées préalablement à votre inscription.
4.3 Paiement du solde
Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de Bocazur Voyages ou de son agence sous peine d'annulation automatique à l'initiative de l'organisateur pour défaut de paiement et application du barème de pénalités contractuel . Nous ne serons pas tenus de conserver la disponibilité du circuit, du séjour ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, Bocazur Voyages sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

ARTICLE 5 : REVISION DU PRIX

Conformément aux dispositions de l'article L211-12 du Code du Tourisme, les prix mentionnés dans nos documentations sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte « du prix du transport des passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou des taux de change en rapport avec le contrat ». le client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard vingt (20) jours avant le départ, s'il est inscrit à cette date. Bocazur Voyages se réserve le droit de répercuter toutes augmentations de taxes et/ou toutes redevances applicables dans les pays visités, dont nous n'aurions pas eu connaissance, postérieurement à la réservation du client et ce quand bien même cette augmentation aurait été décidée et promulguée avant l'inscription du client. Les tarifs indiqués dans la présente brochure ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 30 Novembre 2025. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.
5.1 Les prix pourront être modifiés par Bocazur Voyages:
- à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription

par son agence de voyages (ou sur le site internet) ;
- et dans les conditions des articles 5.2 à 5.4 pour les clients déjà inscrits à un séjour.
5.2 Dans le cas des voyages Avion prédéfinis en brochure, le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par Bocazur Voyages dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué réalablement à la réservation.
5.3 Bocazur Voyages répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives ; Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par Bocazur Voyages aux clients. En cas de diminution de prix, Bocazur Voyages aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles.
5.4 Bocazur Voyages répercute aux clients, le cas échéant, les variations des taux de change lorsqu'une partie des prestations est facturée par ses prestataires en devises étrangères. Les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix de certains voyages sont le dollar américain, la livre maltaise, la couronne tchèque, la couronne norvégienne ainsi que certaines autres devises dont le cours est lié à l'euro ou au dollar américain.
5.5 Les clients ayant déjà réservé seront informés dès connaissance des modifications par courrier postal ou électronique. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. 5.6 En cas de hausse du prix supérieure à 8%, le voyageur en sera informé dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente. Il disposera du choix entre la résolution sans frais du contrat ou sa continuation

ARTICLE 6 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

6.1 Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués ci-dessous et/ou dans le contrat. Toute demande d'annulation émanant du client devra être adressée à l'agence où le client s'est inscrit par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais. Toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception de frais indiqués ci-dessous et/ou dans le contrat de vente. En cas d'annulation du voyage à l'initiative du client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants ci-dessous et/ou indiquées sur le contrat, retenu par l'organisateur à titre de dédit. A noter que les primes d'assurance souscrites et les éventuels frais de visas acquittés auprès de Bocazur Voyages ne pourront être remboursés et leurs montants s'ajouteront au montant des frais indiqués ci-dessous. Les frais d'annulation peuvent être couvertes par une assurance proposant une garantie annulation / bagages facultative (à souscrire en supplément – conditions et tarifs en page 6 ou selon produits proposés en agence de voyages)

Pour les voyages « Autocar » :
A plus de 30 jours avant le départ (frais de dossier par personnes, non remboursable) : 80 €
Entre 30 et 21 jours : 30% du montant du voyage
Entre 20 et 8 jours : 60% du montant du voyage
Entre 7 et 3 jours : 85% du montant du voyage
A partir de 2 jours avant le départ et non-présentation le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Pour les voyages « Avion » :
A plus de 60 jours avant le départ (frais de dossier par personnes,
non remboursable) : 120 €
Entre 59 et 31 jours : 30 % du montant du voyage
Entre 30 et 15 jours : 75 % du montant du voyage
A partir de 14 Jours avant le départ et non présentation le jour du départ : 100 % du montant du voyage

Pour les Croisières Maritimes ou Fluviales :
A plus de 90 jours avant le départ (frais de dossier par personnes, non remboursable) : 120 €
Entre 90 et 51 jours : 50 % du montant du voyage
Entre 50 et 30 jours : 60 % du montant du voyage

Entre 29 et 15 jours : 75 % du montant du voyage
A partir de 14 Jours avant le départ et non présentation le jour du départ : 100 % du montant du voyage

Des conditions particulières peuvent s'appliquer sur certains voyages ou destinations. Elles seront communiquées lors de la réservation. Généralités
Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification de 120 €. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après. Lorsque le client ne se présente pas au départ ou à l'enregistrement aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes…) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à Bocazur Voyages. Par ailleurs, l'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou restations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir. L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 6, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", suppression de l'offre mini-groupes etc…).
6.3 Conformément à l'article L221-2 du Code de la Consommation applicable aux contrats portant sur un forfait touristique au sens de l'article L 211-2 du code du tourisme, les prestations touristiques proposées par Bocazur Voyages ne sont pas soumises au droit de rétractation.6.4 Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques…), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le cédant est tenu d'informer Bocazur Voyages ou l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 60 jours avant la date de début du voyage. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire .La cession du contrat entraîne dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 120 € par personne dus à Bocazur Voyages ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par Bocazur Voyages en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et si le billet a été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes peuvent exiger le rachat intégral d'un nouveau billet au tarif en vigueur au jour de la modification. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE BOCAZUR VOYAGES AVANT LE DEPART

A la date de parution de notre brochure, toutes les prestations , excursions, visites, entrées, soirées … incluses indiquées et incluses dans les programmes sont réalisables et modifiables. Lorsqu'après le départ du voyageur, certains services et prestations non prépondérants au contrat, ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement intégral des sommes correspondantes aux prestations non fournies, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques. Pour des motifs techniques (jours fériés, dimanches, jours imposés pour certaines visites …) ou en raison de conditions météorologiques défavorables ou encore en raison d'aléas liés à leur organisation, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires proposés et l'ordonnancement de nos programmes. Bocazur Voyages peut être amené, pour diverses raisons et conformément au Code du Tourisme, à changer l'hôtel ou le bateau mentionné dans le programme du voyage vendu, sans que cette notification ne puisse constituer pour autant une modification importante d'un des éléments essentiels du voyage. L'ordre des visites peut également être modifié ou un circuit inversé. Dans la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable. Dans le cas d'un

changement d'hôtel ou de bateau, Bocazur Voyages s'engage à fournir au client une prestation similaire ou supérieure, aucun dédommagement ne pouvant alors être réclamé par le client.
8.1 Modification du fait de Bocazur Voyages avant le départ. Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Bocazur Voyages au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Bocazur Voyages à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.
8.2 Annulation par Bocazur Voyages avant le départ. Bocazur Voyages peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :
Si Bocazur Voyages est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables En raison des conditions sanitaires (fermetures des hôtels, déplacements restreints, fermetures des frontières …) décidées par les autorités gouvernementales françaises ou du ou des pays de destination. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que Bocazur Voyages en informe le client au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages inférieurs à 2 jours.

Il est précisé à ce titre que les dates de départs indiquées comme garanties en brochure sont avec un minimum de 8 participants (sauf mention contraire)Dans les autres cas, si Bocazur Voyages décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ hors des délais indiqués ci-dessus, et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Bocazur Voyages remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, Bocazur Voyages procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE 8.2 du contrat.

ARTICLE 9 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer son agence, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, appareillage médical spécifique etc.) et de toute demande particulière susceptible d'affecter le déroulement du voyage.

ARTICLE 10 : APTITUDE AU VOYAGE

Bocazur Voyages attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologiques sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement des voyages ; Pour des raisons de sécurité, nous pouvons exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour. Personnes à mobilité réduite : d'une manière générale, les transports et transferts collectifs prévus dans les voyages proposés sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé. Pour les circuits et compte tenu de leurs spécificités, Bocazur Voyages informera le client sur l'adéquation du voyage, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation. A la demande du voyageur, Bocazur Voyages ou le détaillant fournit des informations plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins

ARTICLE 11 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives transmises par l'agent de voyage avant l'inscription s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, Bocazur Voyages attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur le site www.diplomatie.gouv.fr, Les brochures Bocazur Voyages et/ou l'agent de voyage, fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays, sous réserve de modification administrative, politique ou sanitaire : les informations révisées disponibles vous seront alors communiquées lorsqu'elles sont en notre possession. Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, Bocazur Voyages recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

ARTICLE 12 : CONVOCATION et CARNET DE VOYAGE

12.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, coodonnées des hôtels, numéros de téléphone etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage (dès connaissance de ces informations et au plus tard 48h avant le départ), par une convocation, remise directement par l'agence d'inscription. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son agence.
12.2 Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation.
12.3 Pour les voyages Avion, il est demandé aux clients de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entrainera l'annulation du dossier par la compagnie aérienne et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 13 : TRANSPORT AERIEN

13.1 Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, Bocazur Voyages confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans l'offre précontractuelle, conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme, Bocazur Voyages recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.
13.2 Conditions de transport : d'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.
13.3 Bagages. Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols; les conseillers voyages Bocazur Voyages renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant…) sont fixées par les compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.
13.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances : Les vols peuvent être sans escales ou avec une escale nécessitant un changement d'appareil .Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises

conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

13.5 Modifications/annulation : pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que Bocazur Voyages et ses prestataires puissent être en mesure d'informer le client rapidement.

13.6 Confirmation retour : la confirmation du vol retour est effectuée par nos représentants sur place et sont communiqués sur place par nos correspondants ou affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

13.7 Bébés : Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion ou dans l'autocar (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant).

13.8 Remboursement des taxes : Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

13.9 Femmes enceintes : les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

ARTICLE 14: RESPONSABILITE

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme. En aucun cas, Bocazur Voyages ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Bocazur Voyages ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Bocazur Voyages ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de Bocazur Voyages ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par Bocazur Voyages ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou Bocazur Voyages seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 15 : APRES-VENTE

15.1 Bocazur Voyages met à la disposition des clients un numéro de téléphone (permanence agence ou réceptif, organisateur…)

destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place.
15.2 Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, Bocazur Voyages recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant sur place toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer Bocazur Voyages notamment par le biais du numéro fourni, Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.
15.3. Sans préjudice de l'article 15.2, toute réclamation devra être tranmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. L'agence s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé. 15.4. A défaut de réponse satisfaisante, 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 . Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (https://webgate.ec.europa.eu/odr)

ARTICLE 16 : ASSURANCES

Les garanties d'assistance et rapatriement sont prévues sans supplément de prix pour tous les voyages du présent catalogue (sauf stipulation contraire). Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat et les bagages n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées dans la brochure ou à l'agence. Assureur Bocazur Voyages : Assurever Les contrat d'assurances sont disponibles en agence de voyage. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

ARTICLE 17 : BON A SAVOIR

17.1 Durée du voyage : La durée tient compte du nombre global de jours du voyage et non du nombre de jours passés à destination. Elle commence à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ ou du lieu de départ prévu au contrat et se termine à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour ou au lieu de départ prévu au contrat. Si la première et/ou dernière journée se trouve écourtée en raison des horaires imposés par la compagnie aérienne, aucun remboursement ni indemnisation ne pourra avoir lieu. De même que pour le cas où le vol aller aurait lieu le soir et celui du retour, le matin. Nos prix sont calculés sur un nombre théorique de repas et de nuits définis dans chaque programme.
17.1 Classification des hôtels : la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre
17.2 Types de chambres- Les chambres individuelles (occupation par une seule personne), malgré le paiement d'un supplément, sont souvent moins bien placées et plus petites que les chambres doubles.- Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint donc moins confortable(s) est rajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre.- Chambres dites « à partager » : dans le cas où la composition d'un groupe sera telle qu'un voyageur s'étant inscrit seul en « chambre à partager », se trouvait seul dans la dite chambre, il devra obligatoirement acquitter le supplément pour une chambre individuelle qui lui sera remboursé au retour du voyage, si, en dernier lieu, il a pu avoir un compagnon de chambre- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.
17.3 Hôtels Selon l'usage international, les chambres sont mises en général à disposition à partir de 17h00 le jour d'arrivée et doivent être libérées avant 11h00 le jour du depart. Quand le descriptif précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou

autre, la vue n'est jamais garantie et peut être latérale ou partielle.
17.4 Repas : La demi-pension signifie petit déjeuner et diner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et diner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, lorsque les boissons sont incluses dans la formule, il s'agit en général des boissons locales sauf mention contraire ou supplément éventuel. La pratique de l'eau en carafe gratuite est propre à la France. A l'étranger, certains restaurateurs peuvent refuser d'en servir. A noter que lors d'arrivées tardives dans les hôtels, consécutives aux horaires de vols et/ou aux délais de transferts, et dans le respect des législations locales des temps et horaires de travail des personnels hôteliers, la première prestation peut être remplacée par une collation froide ou par une prestation similaire le dernier jour du programme ; voire annulée.
17.5 Circuits : Les dates de départs indiquées sont avec un minimum de 20 participants (sauf mention plus favorable). L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaires sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.
17.6 Animaux : Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par Bocazur Voyages (sauf exception acceptées lors de la réservation).

ARTICLE 18 : VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux…) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. Bocazur Voyages n'est pas responsable des vols commis dans les autocars et les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur et papiers d'identité dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus durant le voyage. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes […]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Bocazur Voyages pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de Bocazur Voyages, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant. La politique de Bocazur Voyages en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), est conforme au R è g l e m e n t Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679).83