



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION Du site Internet [www.bookamos.com](http://www.bookamos.com)

### 1. Mentions légales

Le site Internet accessible à l'adresse [www.bookamos.com](http://www.bookamos.com) (ci-après dénommé « LE SITE ») est édité et commercialisé par la société **T&H voyages** (Sarl au capital de 7.500 €, inscrite au RCS de TOULOUSE sous le n°851 140 947, dont le siège social est 118 Route de Narbonne – Le Catalyseur – Bât. U4 – 31062 TOULOUSE Cedex 9) - (Ci-après dénommée « **BOOKAMOS** »).

BOOKAMOS est un opérateur de voyages au sens des dispositions des articles L. 211-1 et suivants du Code du Tourisme, immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjour sous le n°IM031190010. Sa garantie financière est apportée par APST – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS. Son assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de la compagnie d'assurance HISCOX – 38 avenue de l'Opéra - 75002 PARIS (Contrat d'Assurances Professionnelles Tourisme Pro n°HA RCP0303863).

L'hébergeur du Site est Planet Hoster - 4416 Louis-B.-Mayer - Laval, Québec - Canada

Directeur de la publication : T&H Voyages.

Responsable de la rédaction : Monsieur Moreau Tony - [direction@bookamos.com](mailto:direction@bookamos.com) - +33 (0)752628759.

### 2. Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées « les CGV ») sont applicables à toute personne qui utilise et/ou qui contracte via LE SITE, qu'il s'agisse du client personne physique ou de l'association qui achète pour ses adhérents (ci-après dénommé « LE CLIENT ») ou qu'il s'agisse du guide ou de l'hébergeur intervenant en tant que partenaire de BOOKAMOS (ci-après dénommé « LE PARTENAIRE »), tous ayant la qualité de « MEMBRE » du site.

Toute utilisation des services offerts par LE SITE vaut donc acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV, sans toutefois que cette acceptation ne soit conditionnée par une signature manuscrite de la part des MEMBRES DU SITE. L'acceptation des CGV se matérialisera par une case à cocher par chaque MEMBRE DU SITE lors de la création de son Compte. L'acceptation vaudra reconnaissance du MEMBRE DU SITE d'en avoir pris pleinement connaissance et d'accepter les droits et obligations y afférents.

Les CGV sont consultables à tout moment sur le SITE et elles sont mises à la disposition du CLIENT sur simple demande par téléphone au +33 (0)752628759, par courrier électronique [direction@bookamos.com](mailto:direction@bookamos.com) ou courrier postal 118 route de Narbonne - Le Catalyseur - Bat U4 - 31062 Toulouse cedex 9. Elles sont par ailleurs systématiquement proposées à la lecture avant la validation de toute réservation sur LE SITE.

BOOKAMOS pourra suspendre, voire résilier le compte d'un MEMBRE DU SITE en cas de non-respect des présentes CGV, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être sollicités à son encontre.

BOOKAMOS se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation d'un voyage.

### 3. Descriptif du SITE

#### 3.1. Objet

LE SITE a pour objet de proposer à la vente des offres de voyages organisés et/ou de permettre aux internautes de confectionner des voyages sur mesure, comprenant un ou plusieurs ou l'ensemble des éléments suivants : le transport, l'hébergement, la restauration (hors boissons alcoolisées) et les activités, visites....

BOOKAMOS s'adresse à la fois à des clients personnes physiques de type étudiant, mais également à des associations.

BOOKAMOS travaille en partenariat avec des guides pour les voyages organisés comprenant des visites ainsi qu'avec des hébergeurs et des compagnies de transport.

#### 3.2. Espaces personnels

Des espaces personnels sont proposés sur LE SITE :

- **Espace Client** : à destination des CLIENTS personnes physiques qui font l'acquisition de voyages organisés via LE SITE pour leurs propres besoins. La création du « Compte Client » se fait automatiquement à l'occasion de la toute première réservation sur LE SITE. L'Espace Client est ensuite accessible à tout moment via un Identifiant (constitué de son adresse mail) et d'un mot de passe.

Permet au Client d'avoir accès à :

- toutes réservations / achats effectués et la possibilité de régler une réservation
- tous les voyages effectués ou à venir, avec pour chacun:
  - le nom des autres voyageurs, guides, responsable du voyage
  - les étapes du voyage
  - la possibilité de réserver des "bonus"
  - les photos et vidéos déposées par le groupe et la possibilité d'en déposer
  - une conversation de groupe
  - Gérer les réservations des personnes invitées via un système de liens à distribuer aux personnes invitées.

- **Espace Association** : à destination des CLIENTS Associations / personnes morales qui font l'acquisition de voyages organisés via LE SITE pour les besoins de leurs adhérents. Accessible par la création d'un « Compte Association » avec Identifiant (constitué de son adresse mail) et mot de passe (choisi par l'Association).

Permet au Client d'avoir accès à :

- toutes réservations / achats effectués et la possibilité de régler une réservation
- aux devis / factures
- tous les voyages effectués ou à venir, avec pour chacun:
  - identité et coordonnées des voyageurs participant à chaque voyage
  - état d'avancement des réservations des autres voyageurs
  - nom du/des guide(s) et responsable du voyage
  - les étapes du voyage
  - la possibilité de réserver des "bonus"
  - les photos déposées par le groupe et la possibilité d'en déposer
  - une conversation de groupe
  - Gérer les réservations des personnes invitées via un système liens à distribuer aux personnes invitées.

- **Espace Guide** : à destination des guides de voyages / sorties / séjours qui interviennent pour des voyages organisés vendus via LE SITE, partenaires de BOOKAMOS. Accessible par la création d'un « Compte Guide » avec Identifiant (constitué de son adresse mail) et mot de passe (choisi par le Guide).

Permet au Guide d'avoir accès à toutes les visites effectuées et à faire avec pour chaque visite :

- le nombre de participants
- la ville à visiter
- le lieu de rendez-vous

- **Espace Hébergeur** : à destination des hébergeurs qui interviennent pour des voyages

organisés vendus via LE SITE, partenaires de BOOKAMOS. Accessible par la création d'un « Compte Hébergeur » avec Identifiant (constitué de son adresse mail) et mot de passe (choisi par l'Hébergeur).

Permet à l'Hébergeur d'avoir accès à toutes les réservations effectuées et à venir avec pour chacune :

- les dates des réservations
- le nombre de réservations (Femmes / hommes)
- nombre de réservations pour les extras (petits déjeuners, etc...)

### 3.3. Offres de voyages

Les différentes offres de voyages sont accessibles aux rubriques suivantes :

- « Voyages du moment » : liste de tous les voyages déjà prévus et programmés dans les prochains mois avec les détails de toutes les offres (carte, prix de groupe, prix unitaire, inclus / non inclus dans le prix, descriptif du voyage,...)
- « Catalogue » : liste de tous les voyages organisés via LE SITE avec les détails de toutes les offres (carte, prix de groupe, prix unitaire, inclus / non inclus dans le prix, descriptif du voyage,...)
- « Voyage sur mesure » : l'internaute est dirigé vers un formulaire interactif lui permettant de confectionner lui-même un voyage (en suivant les étapes dudit formulaire).

## 4. Création d'un Compte

### 4.1. « Compte Client » / « Compte Association » pour les CLIENTS

La création d'un Compte, qui est gratuite, se fait automatiquement lors de la réservation d'un premier voyage sur le SITE et/ou peut s'effectuer à tout moment indépendamment de toute réservation.

Cela requiert de fournir les informations personnelles suivantes :

- nom et prénom du Client
- s'il agit en qualité de représentant légal d'une Association, l'identité de ladite personne morale et sa dénomination
- son adresse complète
- son adresse électronique qui lui servira automatiquement d'Identifiant
- un mot de passe qu'il doit lui-même choisir.

Pour finaliser la création du Compte, le CLIENT doit prendre connaissance et valider les présentes CGV.

Une fois le formulaire de création de Compte dûment rempli et validé, le CLIENT recevra un courriel de confirmation à l'adresse électronique qu'il a renseignée.

### 4.2. « Compte Guide » / « Compte Hébergeur » pour les PARTENAIRES

Les Guides et les Hébergeurs PARTENAIRES de BOOKAMOS peuvent profiter de tous les avantages et services offerts par le SITE en se créant un Compte, ce qui requiert de fournir les informations personnelles suivantes :

- nom et prénom du PARTENAIRE
- s'il agit en qualité de représentant légal d'une personne morale, la dénomination de ladite personne morale, son numéro de SIREN
- son adresse complète / siège
- son adresse électronique
- un mot de passe qu'il doit lui-même choisir.

Pour finaliser la création du Compte, le PARTENAIRE doit prendre connaissance et valider les présentes CGV.

Une fois le formulaire de création de Compte dûment rempli et validé, le PARTENAIRE recevra un courriel de confirmation à l'adresse électronique qu'il a renseignée.

### 4.3. Règles générales pour la création d'un Compte

BOOKAMOS se réserve le droit de vérifier les informations renseignées au moment de la création d'un Compte.

BOOKAMOS se réserve le droit de refuser la création d'un Compte pour une personne physique ou morale avec laquelle il a déjà rencontré un litige ou qui ne présenterait pas les conditions requises dans les présentes CGV.

BOOKAMOS se réserve le droit exclusif de supprimer tout Compte qui contreviendrait aux présentes CGV (notamment mais sans que cet exemple n'ait un caractère exhaustif, lorsque le MEMBRE DU SITE aura fourni sciemment des informations erronées lors de la création de son Compte ou lorsque le MEMBRE DU SITE aura été à l'origine d'un incident avéré, tels qu'une transaction non honorée, un abus dans l'utilisation des services du SITE,...). Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le MEMBRE DU SITE exclu, qui ne pourra en aucun cas prétendre à une quelconque indemnité de ce fait. BOOKAMOS pourra en outre décider d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à son encontre lorsque les faits l'auront justifié.

## 5. Réservations

### 5.1. Conditions pour effectuer une réservation

La réservation d'un voyage via LE SITE entraîne l'adhésion du CLIENT (Client personne physique ou Association) aux présentes CGV et à leur acceptation, sans condition ni réserve.

Le CLIENT reconnaît être majeur et être capable juridiquement de contracter et de s'engager pour l'ensemble des participants figurant sur le Bon de commande, que les participants soient majeurs ou mineurs.

Si le CLIENT est mineur, il devra alors fournir une autorisation parentale (suivant le modèle fourni par LE SITE) et ce dans les 8 jours, à défaut, sa réservation sera automatiquement annulée.

Le CLIENT garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille. Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal : " L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 381 123€ d'amende ".

## **5.2. Modalités de réservation**

Pour effectuer une réservation, le CLIENT, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant le voyage qu'il a sélectionné, clique ensuite sur le bouton « Réserver » et, le cas échéant, fournit des informations complémentaires qui lui seraient demandées. Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la réservation », le CLIENT a la possibilité de vérifier le détail de sa réservation, son prix total et les conditions contractuelles d'annulation applicables à l'offre sélectionnée. Il lui est possible de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa réservation. La confirmation de sa réservation entraîne l'acceptation des présentes CGV et forme le contrat. Un courrier électronique accusant réception de la réservation est envoyé par BOOKAMOS dans les meilleurs délais. BOOKAMOS respecte ainsi le procédé du « double clic » avant toute confirmation de commande, en application des dispositions des articles 1369-4 et suivants du Code civil français.

Une réservation n'est définitive qu'après paiement de tout ou partie du prix du voyage, tel que précisé sur le descriptif du voyage.

En cas de paiement d'un acompte, le paiement du solde du voyage devra être effectué à la date fixée par BOOKAMOS pour le voyage donné.

## **5.3. Modification ou annulation d'une réservation par le CLIENT**

Toute modification d'une réservation par le CLIENT ne pourra être possible qu'après accord et validation par BOOKAMOS.

Toute annulation d'une réservation par le CLIENT doit être formée sans délai par l'envoi à BOOKAMOS d'une demande écrite (par tout moyen permettant une traçabilité de sa demande). L'annulation du voyage, pour quelque cause que ce soit sauf du fait de BOOKAMOS, pourra entraîner le paiement de frais de résolution de plus en plus importants selon que la date du départ approche, tels que fixés dans les

« conditions contractuelles d'annulation » de chaque offre de voyage.

La date retenue pour définir le délai d'annulation est celle de la réception par BOOKAMOS de la demande écrite du CLIENT.

L'annulation ou la modification de la réservation par le CLIENT ne le dispense pas du paiement des sommes dont il resterait redevable à BOOKAMOS. En revanche, toute somme qui devrait faire l'objet d'un remboursement au CLIENT lui sera restituée au plus tard dans les 30 jours de sa demande d'annulation.

Par ailleurs, le voyage sera considéré comme annulé si le CLIENT ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou n'est pas en mesure de fournir les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...). En telle hypothèse, tout comme en cas d'interruption de séjour, les prestations non utilisées ne donneront droit à aucun remboursement compensatoire et les frais de résolution lui seraient applicables.

Le CLIENT peut souscrire à l'assurance annulation et à l'assurance Multirisques facultatives proposées par BOOKAMOS, selon les conditions et modalités indiquées sur les contrats d'assurance de ses partenaires.

## **5.4. Annulation du fait de BOOKAMOS**

BOOKAMOS se réserve le droit d'annuler un voyage :

- en cas d'événements, circonstances ou conditions particulières imprévues, liés notamment à une situation locale à risque (sécurité des participants, politique, sanitaire, conditions climatiques, catastrophe naturelle,...),
- en cas de force majeure,
- en cas de refus ou non obtention de documents ou autorisations nécessaires permettant l'entrée dans un pays,
- en cas de nombre insuffisant de participants pour les voyages qui nécessitent un nombre minimum de participants, tel que mentionné le cas échéant dans l'offre de voyage.

BOOKAMOS devra respecter son obligation de proposer des prestations disponibles au regard de l'article L 211-9 du Code du tourisme.

Si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (phénomène météo tel que cyclone, algues, méduses...), ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, de même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants ou tout autre motif dont BOOKAMOS n'aura pas à justifier, le CLIENT pourra à son choix accepter la modification ou refuser et obtenir en conséquence le remboursement de toute somme déjà réglée.

## **6. Prix**

### **6.1. Fixation des prix**

Les prix des voyages sont ceux indiqués sur l'offre de voyage. Ils sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes ou listées sur l'offre. Ils peuvent varier en fonction du nombre de participants. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation au lieu de départ, jusqu'au jour de retour.

Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays, auquel cas ces taxes sont à la charge du CLIENT et sont à régler sur place et en monnaie locale. De manière générale et sauf mention expresse, ne sont jamais compris dans le prix : les excédents de bagages, les frais de vaccination, de visa, les assurances et les taxes d'aéroport.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises, payables de France, hors frais d'envoi. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par BOOKAMOS ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Conformément à l'article L 211-13 du Code du Tourisme les prix prévus au contrat sont révisables jusqu'à 30 jours du départ, pour tenir compte des variations économiques suivantes :

- Coût du transport, taxes, redevances et surcharges carburant : toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol, etc... dans les ports et aéroports.
- Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient, selon les modalités suivantes : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 5 % cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui sont facturées à BOOKAMOS en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

À certaines dates, BOOKAMOS peut être amené à proposer des promotions de dernière minute. Celles-ci n'auront aucun effet rétroactif par rapport aux CLIENTS déjà inscrits et ayant payé le prix normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

### **6.2. Acomptes et paiement du solde**

Les modalités de paiement du prix du voyage sont précisées sur l'offre de voyage et reprises dans le récapitulatif de réservation.

Sauf dispositions contraires prévues dans l'offre, le paiement de tout ou partie du voyage s'effectue au moment de la réservation, le paiement du solde s'il y a lieu s'effectue à la date fixée par BOOKAMOS.

Les règlements devront s'effectuer exclusivement par cartes bancaires (VISA, EUROCARD, MASTERCARD) via le système de paiement sécurisé choisi par BOOKAMOS.

Des frais de gestion peuvent s'ajouter selon le mode de paiement. Tout virement bancaire émis à partir d'une banque hors de France devra être libellé en Euros exclusivement. Les virements en provenance de l'étranger peuvent entraîner des frais de banque. Ces frais restent à la charge du CLIENT.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque de BOOKAMOS. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du CLIENT.

### **6.3. Défaut de paiement**

L'absence de règlement de tout ou partie du prix du voyage réclamé à la réservation a pour effet d'annuler automatiquement ladite réservation avec effet immédiat.

S'il y a lieu, l'absence de règlement d'un solde dû dans le délai contractuel a pour effet d'annuler la réservation. En cas d'annulation de la réservation du fait de la défaillance du CLIENT quant au paiement du

solde dû, le CLIENT pourra en outre se voir facturer des frais de résiliation dans les termes des « conditions contractuelles d'annulation » attachées à l'offre de voyage concernée.

## **7. Responsabilité de BOOKAMOS**

BOOKAMOS ne pourra être tenue responsable :

- Envers les différents prestataires de services (transporteurs, hébergeurs, guides,...) ; le CLIENT est informé que la responsabilité de BOOKAMOS ne pourra en aucun cas se substituer à la responsabilité de ses prestataires, laquelle reste limitée en cas de dommages ou de plaintes de toute nature;
- En cas de modifications survenant à la suite d'événements imprévus ou de leurs conséquences tels que notamment les attentats, les faits de guerre, les troubles politiques, les grèves, les embargos, les blocus, les manifestations, les émeutes, les embouteillages, les pannes, les retards de correspondance dans les transports, les intempéries, les injonctions d'une autorité administrative ou des pouvoirs publics ;
- En cas d'annulation sur place de certaines activités pour raisons météorologiques ou de sécurité (sorties en mer, montagne...) ; Les frais supplémentaires (repas, hébergement, transport,...) ou les pertes occasionnés par ces événements restent à la charge du CLIENT notamment en cas de rerouting. D'autre part, si des prestations (hébergement, repas, visites...) n'ont pu être fournies suite à des événements aucune somme ne sera remboursée.

Par ailleurs, la responsabilité de BOOKAMOS ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants.

Par conséquent, BOOKAMOS ne pourra pas être tenu responsable :

- Des incidents, accidents ou dommages qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente;
- En cas de perte ou vol des billets de transport ;
- Le mineur reste sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale (ou de son accompagnant majeur) pendant toute la durée du voyage, quelles que soient les activités pratiquées (randonnée chamelière, bateau, quad...);
- Pour des dommages causés lors d'activités, de visites, de sorties ou de prestations annexes ou facultatives effectuées par le CLIENT et non prévues dans le programme;
- Si le CLIENT ne présente pas, au moment du départ, les documents nécessaires au voyage, en bonne et due forme.
- Selon la saison, certaines activités peuvent ne pas être mises en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. Dans de tels cas, la responsabilité de BOOKAMOS ne saurait être engagée.

## **8. Demandes particulières**

Toute demande particulière ne faisant pas l'objet d'un supplément prévu sur l'offre ou sur la réservation et en particulier toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales, devra être signalé par écrit lors de la réservation. BOOKAMOS s'engage à transmettre la demande à ses correspondants mais en aucune manière ne pourra être tenu responsable des conséquences du non-respect de la consigne par ses prestataires.

## **9. Formalités douanières et administratives**

Pour les voyages à l'étranger la carte d'identité ou éventuellement le passeport et le visa selon le cas est obligatoire. Les noms et prénoms du CLIENT, donnés lors de la passation de la commande, qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports, bons d'échange) doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas, etc. Les indications fournies dans le Bon de commande s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux ressortissants d'autres pays de signaler leur nationalité afin que BOOKAMOS puisse les informer lors de la passation de la commande des formalités nécessaires pour effectuer le voyage. Dans le cas où lesdits ressortissants ne signifieraient pas leur nationalité dans les délais, il leur appartiendrait de se renseigner auprès des autorités compétentes et de se munir des documents nécessaires. Si le CLIENT n'était pas en possession de ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perdait pendant le séjour, et de ce fait ne soit pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part de BOOKAMOS et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés.

Concernant les mineurs, en plus des pièces d'identité obligatoires et individuelles, il est conseillé aux parents qui les accompagnent de se munir du livret de famille. Si le mineur sort du territoire avec un seul de ses parents, il est recommandé de se munir de tout document permettant de justifier auprès de la Police de l'Air et des Frontières qu'il a l'autorisation de voyager seul avec l'enfant hors du territoire : Livret de famille, autorisation écrite de l'autre parent, justificatif de garde, ....

Il est conseillé aux futurs voyageurs de se rendre sur les sites

- [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)
- [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com)
- [www.travelsante.com](http://www.travelsante.com)

Le CLIENT supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. BOOKAMOS ne pourra être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

## **10. Visas**

Sauf mention spéciale, le CLIENT aura à sa charge l'obtention du visa lorsque celui-ci est nécessaire pour un voyage. S'il s'avère que la non-obtention du visa résulte d'une négligence ou d'une carence du CLIENT, ce motif ne saurait constituer un cas de force majeure.

## **11. Cession ; Report ; Modification**

Toute cession de contrat doit être signalée à BOOKAMOS par lettre recommandée au moins 7 jours ouvrables avant la date de départ en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des Cessionnaire(s) et du Cédant (Le CLIENT) et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que le Cédant pour effectuer le voyage. À titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront des frais de l'ordre de 5 € à 800 €, selon le nombre de personnes en cause et le type de transport et de la proximité du départ, qui seront à la charge du CLIENT.

Dans le cas d'un report, 10 à 50 € par dossier seront retenus comme frais de report. Selon la période à laquelle survient le report, les frais de résolution restent applicables. La prime d'assurance annulation facultative si elle a été souscrite sera transférée. Dans le cas où le CLIENT apporterait des modifications à son contrat de réservation initial (notamment : modification de nom ou prénom y compris l'orthographe de ceux-ci, changement de ville de départ...), des frais de modifications pourront être appliqués et seront à la charge du CLIENT.

## **12. Assurances**

Afin que le CLIENT bénéficie d'une garantie minimum d'assistance, BOOKAMOS a souscrit par l'intermédiaire de ses partenaires une assurance. Cette assurance est garantie au CLIENT lors de l'achat du voyage.

Le CLIENT est informé que l'assurance annulation/vol bagages ou la garantie multirisques n'est pas incluse dans le prix. BOOKAMOS propose en option de couvrir le CLIENT de ces risques. Pour les voyages dans l'Union Européenne, il est conseillé de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (valable 1 an) nécessaire en cas d'hospitalisation. Le CLIENT pourra se la procurer auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie.

## **13. Aptitude au voyage**

Certains voyages exigeant un minimum d'aptitude physique et psychique, le CLIENT devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens. BOOKAMOS se réserve alors, en tout état de cause, la possibilité de refuser l'inscription de personnes qui ne répondraient pas à ces exigences et seraient dans l'incapacité de fournir un certificat médical d'aptitude. Le CLIENT doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé et signaler au moment de la passation de la commande tout état de grossesse, handicap ou infirmité qui pourrait nuire au bon déroulement du voyage. BOOKAMOS ne saurait être tenu responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage si le CLIENT ne l'a pas informé au moment de la passation de la commande.

Tous les établissements ne sont pas aux normes requises pour les personnes en fauteuil roulant. Le cas des personnes handicapées doit être impérativement signalé par écrit lors de la passation de la commande pour informer les équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information à la réservation BOOKAMOS ne pourra garantir le départ.

## **14. Réclamations**

Dans le cas où lors de son voyage, le CLIENT devait constater qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage, il pourra saisir sans délai BOOKAMOS. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à BOOKAMOS par



lettre recommandée avec avis de réception, dans le mois suivant le retour du voyage du CLIENT. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Après avoir saisi BOOKAMOS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours 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](http://www.mtv.travel).

#### **15. Responsabilité civile professionnelle**

Conformément aux dispositions de la loi du 13/07/1992, BOOKAMOS a souscrit, auprès d'HISCOX France, 38 Avenue de l'Opéra, 75002 PARIS), un contrat d'assurance Tourisme Pro n°HA RCP0303863 garantissant la prise en charge des dommages corporels, matériels et immatériels confondus causés à ses CLIENTS ou à des prestataires de services.

#### **16. Non application du droit de rétractation de 14 jours**

Les contrats conclus avec BOOKAMOS visa son SITE entrent dans la catégorie des « prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée » prévues à l'article L121-20-4 alinéa 2 du Code de la consommation et ne sont donc pas soumis au droit de rétractation prévu aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 dudit Code.

Le CLIENT est donc expressément informé que le DROIT DE RETRACTATION de quatorze (14) jours N'EST PAS APPLICABLE aux ventes réalisées via LE SITE.

#### **17. Réglementation sur la protection des données individuelles (RGPD)**

Les informations recueillies sur le CLIENT font l'objet d'un traitement informatique réalisé par BOOKAMOS, en son nom et pour son compte, lesdites informations étant indispensables au traitement des commandes. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des prestations commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces livraisons.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du CLIENT ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide.

En cas de réclamation, le CLIENT peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### **18. Respect des obligations découlant de l'article 1112-1 du Code civil**

Il est rappelé que l'article 1112-1 du Code civil prévoit que le débiteur de l'obligation d'information doit informer son cocontractant de toute information dont l'importance est déterminante pour le consentement de ce dernier, à savoir toutes informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des Parties. En contractant avec BOOKAMOS, le CLIENT reconnaît expressément avoir reçu l'ensemble des informations pertinentes en rapport avec l'objet ou la cause des obligations respectives des Parties au contrat ou encore avec la qualité des cocontractants. De même, il reconnaît avoir donné à BOOKAMOS toutes informations sur ses besoins et ses attentes du contrat.

#### **19. Droit applicable**

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux compétents en application des dispositions d'ordre public du Code de procédure civile.

Version applicable à compter du 16/10/2019

# RAPPEL DES DISPOSITIONS DU CODE DU TOURISME

**Article R211-3 :** Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

**Article R211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

**1°** Les caractéristiques principales des services de voyage ; **a)** La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; **b)** Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; **c)** La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; **d)** Les repas fournis ; **e)** Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; **f)** Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; **g)** Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; **h)** Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; **2°** La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; **3°** Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; **4°** Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; **5°** Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite

mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; **6°** Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; **7°** Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; **8°** Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5 :** Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6 :** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : **1°** Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ; **2°** Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ; **3°** Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ; **4°** Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de

l'exécution du voyage ou du séjour ; **5°** Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ; **6°** Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ; **7°** Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ; **8°** Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7 :** Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Article R211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9 :** Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R.

211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : **1°** Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; **2°** Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; **3°** Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; **4°** S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10 :** L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11 :** L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment : **1°** A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; **2°** A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détailla