



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE VOYAGE PARTICULIERS – BIPEL

**BIPEL, société par actions simplifiée au capital social de 56.000 euros, dont le siège social est situé 27B boulevard Solferino 35000 Rennes, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Rennes sous le numéro 379 085 244, immatriculée au registre des opérateurs de voyage et de séjour sous le numéro IM 035100040 (ci-après désigné « BIPEL »).**

## 1 – DEFINITIONS

« **CGV** » désigne les présentes conditions générales de vente émises par BIPEL, qui sont acceptées par le Client soit :

- Lors de la réservation d'une Offre sur les Sites de BIPEL, au moyen d'une cache à cocher et suivant les modalités fixées à l'article 4.1 ci-après ;
- En dehors des Sites de BIPEL et à distance, suite à une sollicitation du Client suivant les modalités fixées à l'article 4.2 ci-après.

« **Client** » désigne toute personne physique, ayant le statut de consommateur ou de non-professionnel, souscrivant une Offre auprès de BIPEL.

« **Contrat** » : désigne ensemble l'Offre et les CGV acceptées par le Client au titre du Voyage au moment de la souscription d'une Offre de Voyage.

« **Espace Client** » désigne l'espace accessible sur les Sites, permettant notamment au Client de souscrire un Contrat et de consulter les modalités/conditions de son voyage.

« **Offre** » désigne les offres de Voyage proposées à la vente par BIPEL à un Tarif donné pouvant être souscrites par le Client.

**BIPEL propose deux types d'Offres :**

- Les « Offres au Forfait », au sens de la directive n° 2015/2302 du 25 novembre 2015 et de l'article L. 211-2 II du Code du tourisme, par lesquelles BIPEL propose au Client la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage (transport, location de véhicule particuliers, hébergement, etc.) pour un même Voyage d'une durée d'au moins vingt-quatre (24) heures ou incluant une nuitée.

- Les « Services de voyage » par lesquelles BIPEL agit comme intermédiaire afin de proposer au Participant, et le cas échéant conclure pour son compte, un service de voyage tels que le transport, l'hébergement, la location d'un véhicule ou d'autres services qu'elle ne produit pas elle-même.

« **Parties** » désigne BIPEL et le Client.

« **Participants** » désigne les personnes identifiées par le Client comme participant au Voyage.

« **Prestations** » désigne les prestations de Voyage réalisées par BIPEL au titre du Contrat.

« **Professionnels du voyage** » désigne les professionnels du secteur touristes (hôteliers, compagnies de transporteurs, restaurateurs etc.) dont les services sont proposés dans le cadre des Offres et dont les conditions de réservation s'appliquent au Client et aux Participants.

« **Site de BIPEL** » désigne le site internet suivant : <https://www.bipel.com>

« **Voyage** » désigne les prestations de voyage proposées par BIPEL et/ou par un Professionnel du voyage dans le cadre du Contrat, pouvant notamment comprendre des prestations de transport, d'hébergement, de restauration etc.

Dans le cadre d'Offre au Forfait, le Voyage commence en général par le départ (en autocar, en avion ou en train) ou par l'accueil du groupe sur un lieu et se termine par le retour au point de départ ou d'accueil.

« **Tarifs** » désigne les conditions tarifaires du Contrat.

## 2 – APPLICATIONS DES CGV

**2.1.** Les CGV définissent les conditions d'organisation et de vente du Contrat, dont elles font partie. Toute souscription d'une Offre par un Client implique l'acceptation, entière et sans réserve, des Tarifs et des CGV.

Les CGV prévalent sur tout autre document du Client et notamment sur

toutes éventuelles conditions générales d'achat, ce que le Client reconnaît expressément, en renonçant notamment à l'application de ses propres conditions générales.

**2.2.** En cas de contradiction entre les CGV et l'Offre, les Parties reconnaissent que les dispositions de l'Offre prévalent.

**2.3.** Les CGV pouvant être modifiées à tout moment par BIPEL, les CGV applicables sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande.

**2.4.** Chacune des Parties garantit être pleinement habilitée à conclure le Contrat et à remplir les obligations qui lui incombent en vertu de celui-ci, et qu'aucun engagement contracté par elle précédemment ou à l'avenir n'est de nature à compromettre ou contrarier l'exécution du Contrat.

## 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

**3.1.** Le détail de l'Offre fait l'objet d'une information précontractuelle dans le respect des dispositions de l'article R. 211-4 du Code du tourisme. En effet, BIPEL informe, d'une manière claire, compréhensible et apparente le Client au moyen d'un formulaire, préalablement à la conclusion du Contrat :

- Des caractéristiques principales de l'Offre :
  - La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de Voyage, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - 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, BIPEL informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - 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 ;
  - Les repas fournis ;
  - Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le Tarif convenu pour le contrat ;
- Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au Client en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- 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 Client, des informations précises sur l'adéquation du Voyage aux besoins du Client ;
- De sa dénomination sociale et de son adresse géographique, ainsi que ses coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- Du Tarif 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 Client peut encore avoir à supporter ;
- Des modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du Tarif 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 Client ;
- Du nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du Voyage et la date limite précédant le début du Voyage pour une éventuelle résolution du Contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- Une mention indiquant que le Client 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 BIPEL
- Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du Contrat par le Client ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et des visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires.

## 4 – SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

Le Client peut souscrire aux Offres soit directement sur le Site (4.1) soit à distance en contactant BIPEL aux coordonnées suivantes : [bipel@bipel.com](mailto:bipel@bipel.com)

### 4.1. Souscription d'une Offre sur le Site de BIPEL

Lorsqu'il souscrit une Offre sur les Sites, le Client se connecte au moyen de son adresse email, sur laquelle il reçoit un code sécurisé lui permettant d'accéder à son Espace Client.

Le Client est alors invité à :

- Sélectionner le nombre de Participants au Voyage ;
- Communiquer les données des Participants conformément aux dispositions de l'article 17 ci-après ;
- Souscrire aux options dont il souhaite bénéficier (assurance, prestations supplémentaires,...) ;
- Accepter les présentes CGV au moyen d'une case à cocher ;
- Procéder au paiement du Voyage.

A compter du paiement, la commande est enregistrée et n'est plus modifiable par le Client. L'Espace Client est d'usage strictement personnel. Le Client doit veiller à la confidentialité de son identifiant et de son code sécurisé. Toute utilisation du Compte par un tiers, du fait d'un manquement à cette obligation, se fera aux risques et périls du Client.

### 4.2. Souscription d'une Offre auprès de BIPEL

En cas de souscription à distance, BIPEL adressera au Client un bulletin de participation, comportant une copie des CGV et devant être retourné signé par le Client dans un délai de 15 jours.

### 4.3. Assurances facultatives

Le Client peut également souscrire auprès de BIPEL une assurance facultative couvrant les frais de résolution du contrat par le Client ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En cas de souscription d'une assurance complémentaire, les conditions générales de cette assurance s'appliquent.

## 5 – CONFIRMATION DE COMMANDE

En cas de souscription sur le Site, une confirmation de commande est adressée par BIPEL au Client à l'adresse électronique qu'il aura utilisée pour la passation de commande.

Elle récapitule les éléments du Contrat, et notamment les modalités du Voyage et les informations relatives au droit de rétractation.

## 6 – TARIFS

### 6.1. Prix applicable

Les Tarifs de BIPEL sont annoncés en euros toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Ils peuvent être calculés en fonction du nombre de Participants. Les Tarifs ne couvrent que les Prestations détaillées le Contrat.

Ainsi, le Client est informé que sauf conditions spéciales les Tarifs ne comprennent pas :

- L'acheminement jusqu'au lieu de départ et le retour depuis ce lieu ;
- Les éventuels suppléments souhaités par le Client (ex : chambre individuelle etc.) ;
- Les entrées et billets non prévus au programme ;
- Les assurances optionnelles ;
- Les dépenses personnelles comme les boissons, la nourriture, les dons ou les pourboires.

Certains frais supplémentaires peuvent être demandés directement par les Professionnels du Voyage et doivent être réglés directement par le Client.

### 6.2. Modalités de paiement et sécurité

**6.2.1.** Sur le Site le paiement est réalisé par virement bancaire. Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation visant à protéger le plus efficacement toutes les données sensibles liées au moyen de paiement. Les données bancaires communiquées par le Client, et cryptées sur son propre terminal ne sont pas transmises en clair, et ne sont ni connues ni conservées par BIPEL. Cette transmission est effectuée de façon sécurisée grâce à un cryptage des données par la technologie SSL (Secure Socket Layer). Ce cryptage rend incompréhensibles les données bancaires transmises.

Pour la sécurité des transactions, BIPEL a en effet choisi de confier ces tâches de collecte et de conservation éventuelle de données aux prestataires Alkante et Société Générale en matière de paiement certifié PCI-DSS. Cette norme est un standard de sécurité international assurant la confidentialité et l'intégrité des données bancaires des porteurs de cartes.

À tout moment, le Client peut vérifier si la page sur laquelle il est connecté est une page sécurisée en observant deux indicateurs :  
- La présence d'un cadenas sur la barre d'état au bas de l'écran ;  
- Le [http://](https://) de l'adresse du site devient <https://> (« s » signifie sécurisé).  
Finalement, lorsque le Client quitte la page sécurisée, une nouvelle boîte de dialogue l'en avertit, sauf si son navigateur est paramétré pour bloquer cet affichage.

**6.2.2.** En cas de souscription à distance (hors Site) le Client adressera son paiement (chèque) à BIPEL, hors cas de conditions particulières négociées entre les Parties et précisé dans l'Offre.

## 6.3. Révision des Tarifs

**6.3.1.** Le Client est dûment informé et accepte le fait que les Tarifs puissent évoluer après l'acceptation du Contrat, conformément à l'article L.211-12 du Code du tourisme. Les majorations du Tarif sont possibles uniquement si elles interviennent dans les vingt jours qui précèdent de départ et sont la conséquence directe d'une évolution :

- Du prix du transport de 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 ;
- Des taux de change en rapport avec l'Offre.

Toute majoration du Tarif d'un Contrat formalisant une Offre au forfait sera notifiée par BIPEL au Client de manière claire et compréhensible. BIPEL assortira cette information d'une justification et d'un calcul de ladite majoration sur un support durable.

**6.3.2.** Il est précisé qu'une majoration du Tarif ne dépassant pas 8% du Tarif de l'Offre au forfait s'impose au Client, à la condition que BIPEL la notifie de manière claire et compréhensible en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt (20) jours avant le début du Voyage ou du séjour.

**6.3.3.** En revanche, toute majoration du Tarif dépassant 8% du Tarif de l'Offre au forfait donne lieu à une information du Client sur :

- la hausse du Tarif, assortie d'une justification et d'un calcul ;
  - le délai raisonnable dont il dispose pour communiquer sa décision : accepter la hausse du Tarif ou bien résoudre le Contrat sans supporter aucuns frais ;
  - les conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé.
- Lorsque le Client accepte la hausse, le Contrat est modifié. Lorsque le Client n'accepte pas la hausse significative du Tarif, le Contrat est résolu. Le Client a droit au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées ou qui ont été versées en son nom, sans supporter ni frais ni pénalités. Le remboursement doit intervenir dans les meilleurs délais et au plus tard 14 jours après la résolution du Contrat.

Il est précisé que le défaut de réponse du Client dans le délai qui lui est indiqué par BIPEL au moment de la notification vaut acceptation.

## 7 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Le Client reconnaît expressément que conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, il ne dispose d'aucun droit de rétractation en cas de souscription d'une Offre de Forfait ou un Service de Voyage, comprenant un service d'hébergement, un service de transports de biens, de location de voitures, de restaurations ou d'activités de loisirs.

## 8 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

### 8.1 – Modification du nombre de Participants

Les Tarifs sont proposés en fonction du nombre de Participants indiqués par le Client. Le Client supporte seul les augmentations induites par une augmentation du nombre de Participant par rapport au Contrat. Si le Client souhaite modifier à la hausse le nombre de Participants, il devra en informer BIPEL par écrit au moins 45 jours avant le début du Voyage. BIPEL vérifiera la faisabilité de la demande du Client, notamment en fonction des disponibilités des Professionnels du Voyage et adressera au Client les nouveaux Tarifs tenant compte de l'augmentation.

L'augmentation de Tarif sera soumise à l'approbation du Client, qui pourra confirmer son accord par simple échange d'emails. Les modalités de paiement lui seront alors indiquées par BIPEL. La responsabilité de BIPEL ne saurait être recherchée en cas d'impossibilité de satisfaire à la nouvelle demande du Client. Dans cette dernière hypothèse, le Contrat demeurera effectif et le Client restera tenu à son paiement.

Si le nombre de Participants s'avère insuffisant, BIPEL peut résoudre le Contrat conformément à l'article 15.1 ci-après.

### 8.2 – Modifications des prestations de Voyage avant le début du Contrat

#### - Modification d'un élément essentiel :

La modification d'un élément essentiel du Contrat n'est permise que si elle est rendue nécessaire par un événement extérieur qui s'impose à BIPEL (A titre d'exemple, la défaillance d'un prestataire de service de BIPEL). En pareil cas, et conformément à l'article R. 211-9 du Code du tourisme, BIPEL qui, du fait d'un événement extérieur s'imposant à lui, se trouve contrainte de modifier un élément essentiel du Contrat doit informer le Client :

- Des modifications proposées et s'il y a lieu, de leur répercussion sur Tarif du Contrat ;
- Sauf indication contraire, du fait que le Client devra faire part de sa décision - acceptation de la modification ou résolution - dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information, le silence passé ce délai valant acceptation de la modification du Contrat ;
- Du fait que la résolution du Contrat ne fait supporter au Client aucuns frais. Cette information est fournie au Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable. Si le Client accepte la prestation de remplacement :

- le Contrat est modifié,  
- Lorsque la modification du contrat entraîne une " baisse de qualité du voyage " ou que la durée du Voyage est réduite, (par ex., si une prestation est supprimée ou bien remplacée par une autre moins onéreuse), le Client a droit à une réduction de prix,

Si le Client n'accepte pas la modification :

- le Contrat est résolu ;  
- BIPEL rembourse la totalité des sommes versées par le Client ou en son nom, le Client ne supporte ni frais ni pénalités.

#### **- Modification d'un élément non essentiel du Contrat :**

Lorsqu'une part importante des Prestations ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, BIPEL propose, sans supplément de Tarif pour le Client, d'autres Prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le contrat.

En réponse à la proposition qui lui est adressée, le Client bénéficie d'une option : accepter la modification du Contrat, ou bien la refuser.

Si le Client accepte les prestations de remplacement :

- le Contrat est modifié ;  
- Si les Prestations de remplacement sont de qualité supérieure à celles qui étaient initialement prévues, BIPEL supporte le supplément de prix sans modifier le Tarif du Contrat ;  
- Si les Prestations de remplacement sont de qualité inférieure à celles qui étaient initialement prévues, BIPEL octroie au Client une réduction de prix appropriée.

Si le Client refuse les prestations de remplacement proposées par BIPEL :

- Si les prestations refusées ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction du prix proposée n'est pas appropriée, le refus est considéré comme justifié : le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de Tarif et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts,  
- Si les prestations sont comparables et la réduction du Tarif est appropriée, le refus n'est pas justifié : le Client n'a droit ni à une réduction de prix, ni à des dommages et intérêts. Le Client est garant vis-à-vis de BIPEL de toute réclamation des Participants contre BIPEL en cas de résolution effectuée conformément aux articles précités.

Il appartient au Client d'informer BIPEL, dans les meilleurs délais de toute non- conformité constatée dans l'exécution des Prestations. Cette communication doit se faire preuve à l'appui et le Client doit communiquer à BIPEL l'ensemble des éléments en sa possession pour que BIPEL puisse analyser le trouble et apprécier la réalité des manquements.

### **8.3 – Modifications après le début du Voyage**

#### **8.3.1 - Non-conformité de l'une des Prestations du Contrat :**

Conformément à l'article L.211-16 du code de tourisme, BIPEL dispose de la possibilité de remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés compte tenu de l'importance de la non-conformité.

Dans cette hypothèse, le Client peut demander une réduction du Tarif.

Si BIPEL ne remédie pas à la non-conformité, le Client peut demander une réduction de Tarif et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code de tourisme.

Si BIPEL ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable ou si une solution immédiate est requise, le Client peut remédier lui-même au défaut de conformité et réclamer le remboursement des dépenses engagées.

#### **8.3.2 – l'exécution d'une part importante des Prestations**

Conformément à l'article L.211-16 du code de tourisme, lorsqu'une part importante des Prestations ne peut être fournie comme prévue dans le Contrat, ou encore lorsque la non –conformité des Prestations perturbe considérablement l'exécution du Contrat, BIPEL propose sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le Contrat, pour la continuation du Contrat, y compris lorsque le retour du Client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

À défaut, le Client peut demander une réduction du Tarif et des dommages et intérêt en cas de dommage distinct. Si BIPEL ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable ou si une solution immédiate est requise, le Client peut remédier lui-même au défaut de conformité et réclamer le remboursement des dépenses engagées.

En réponse à la proposition qui lui est adressée, le Client bénéficie d'une option : accepter la modification du Contrat, ou bien la refuser.

Si le voyageur accepte les prestations de remplacement :

- Le Contrat est modifié,  
- Si les prestations de remplacement sont de qualité supérieure à celles qui étaient initialement prévues, BIPEL supporte le supplément de Tarif,  
- Si les prestations de remplacement sont de qualité inférieure à celles qui étaient initialement prévues, BIPEL octroie au Client une réduction de Tarif appropriée.

Si le voyageur refuse les prestations de remplacement :

-Si les prestations refusées ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction du prix proposée n'est pas appropriée, le refus est considéré comme justifié : le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de Tarif et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts.

Dans le cas contraire (les prestations sont comparables et la réduction du prix est appropriée), le refus n'est pas justifié : le Client n'a droit ni à une réduction de Tarif, ni à des dommages et intérêts.

Dans le seul cas d'une non-conformité perturbant considérablement l'exécution du Contrat, le Client bénéficie en outre d'un droit à rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires.

#### **8.3.3 Impossibilité d'assurer le retour du Client**

Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, BIPEL supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par Client.

Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour des Participants, ces durées s'appliquent. Il est précisé que les limitations des coûts supportés par BIPEL ne s'appliquent pas en cas de personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du Contrat.

### **9 – OBLIGATION D'ASSISTANCE**

BIPEL apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au Client. Conformément à l'article L.211-17-1 du code du tourisme, BIPEL s'engage notamment :

- A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;  
- A aider le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. BIPEL est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par BIPEL.

### **10 – DUREE**

Les CGV s'appliquent entre les Parties à compter de leur acceptation par le Client conformément à l'article 3 ci-avant jusqu'à l'issue du Voyage.

### **11 – RESPONSABILITE**

#### **11.1. Responsabilité en cas d'Offres au Forfait**

BIPEL est responsable de plein droit de l'exécution du Contrat, que les Prestations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Cette responsabilité peut toutefois être écartée dans les cas suivants :

- Si le dommage est imputable à une faute du Client ;  
- Si le dommage est imputable à un tiers étranger à la fourniture des Prestations du Contrat ;  
- Si le dommage est imputable à la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables.

#### **11.2. Responsabilité en cas de Services de voyage**

Dans le cadre d'un Service de Voyage, BIPEL agit en qualité de mandataire du Client. BIPEL est responsable de plein droit de l'exécution du Contrat, que les Prestations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Il est toutefois précisé que cette responsabilité de plein droit exclut les Prestations suivantes, pour lesquelles BIPEL est soumis à une obligation de moyens :

- réservation de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière ;
- réservation de services dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires ;
- réservation de meublés saisonniers.

BIPEL peut se charger de l'obtention des visas lorsque cette prestation est prévue au Contrat Client. La copie du passeport des Participants est transmise au moment de l'inscription. En pareil cas, les frais de visa sont compris dans le Tarif. Toute évolution des frais de visa, à la hausse ou à la baisse sera annoncée au Client au plus tard vingt (20) jours avant le début du Voyage ou du séjour, et facturée ou remboursée, selon le cas, au Client. BIPEL ne saurait être tenue pour responsable du refus des autorités d'un pays étranger de délivrer le visa demandé.

En cas d'annulation du Voyage consécutif à ce refus, le Client peut prétendre au seul remboursement des sommes versées, sans indemnisation complémentaire.

### 11.3. Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire est cependant limitée à un montant équivalent à trois (3) fois le Tarif hors taxes du Contrat. Toutefois et de convention expresse, la précédente limitation ne s'appliquera pas aux préjudices corporels qui seraient subis par le Client, ni aux dommages causés au Client de manière intentionnelle ou par négligence de BIPEL. Toute personne mineure doit être accompagnée par un titulaire de l'autorité parentale ou une personne autorisée par lesdites titulaires. Le Client est seul responsable de l'inscription de mineurs comme Participant à un Voyage et devra s'assurer qu'il détient, le cas échéant, toutes les autorisations nécessaires de sortie de territoire. Le Client garantit dans cette hypothèse qu'il détient l'autorité parentale ou qu'il dispose de l'autorisation écrite des titulaires de l'autorité parentale.

### 12 – SECURITE

BIPEL informe le Client des éventuelles contraintes de sécurité ou des restrictions sur les territoires qu'il souhaite visiter. Le Client et les Participants sont invités à se rendre sur le site du Ministère des affaires étrangères, accessible à l'adresse suivante : [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs), afin de prendre connaissance des contraintes ou risques sur les territoires concernés. BIPEL refuse tout déplacement dans une zone classée rouge par le Ministère des affaires étrangères. Les déplacements en zone orange sont fortement déconseillés par le Ministère des affaires étrangères et BIPEL refuse d'y conduire les Participants sans autorisation du consulat ou de l'ambassade concerné ou si BIPEL considère ne pas disposer de toutes les informations nécessaires à la sécurité du Voyage. Seules les recommandations du Ministère des affaires étrangères font foi pour l'appréciation des risques de sécurité sur un territoire. BIPEL ne saurait être tenue par une autorisation ou recommandation donnée par une autorité locale. Le Client est informé du fait que les recommandations peuvent évoluer rapidement. BIPEL tiendra le Client informé des changements de recommandation intervenant avant le départ. Si les risques du le(s) territoire(s) du Voyage lui semblent importants, BIPEL pourra modifier son Offre ou procéder à son annulation conformément à l'article 15 ci-après. Le Client est seul responsable des conséquences du non-respect des recommandations et instructions émises ou communiquées par BIPEL.

### 13 – ASSURANCE BIPEL ET GARANTIES BANCAIRES

BIPEL déclare être titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et lui permettant d'organiser le Voyage conformément aux conditions fixées par les présentes. BIPEL supporte les primes et franchises des polices d'assurance qu'elle a souscrites. La police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle est souscrite sous le numéro HA RCP0286512 auprès de la compagnie Hiscox France - 38 avenue de l'Opéra 75002 Paris. BIPEL déclare être titulaire d'une garantie bancaire lui permettant d'organiser le Voyage conformément aux conditions fixées par les présentes et les dispositions du Code du tourisme. BIPEL supporte l'ensemble des frais relatifs à la garantie bancaire souscrite. La garantie bancaire de BIPEL est souscrite sur le n° 4000714293/3 auprès de Groupama (8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris). Conformément à l'article L.211-18 du code du tourisme, le Client bénéficie d'une protection en cas d'insolvabilité de BIPEL.

### 14 – FORMALITES LIEES AU VOYAGE ET CLASSIFICATION HOTELS

**14.1.** Pour chaque Voyage, BIPEL fournit les 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.

Les difficultés rencontrées lors du passage des frontières ou de l'entrée dans un pays relèvent de la responsabilité de chaque Participant. Les Participants sont seuls responsables de la fourniture et de la validité des documents exigibles et des conséquences induites par l'absence de communication, y compris de l'annulation de leur participation au Voyage. Le cas échéant, cette annulation ne donnera pas lieu à remboursement. Il appartient aux Participants de vérifier la validité de leur passeport et/ou de leur carte d'identité en fonction de la destination et de la stricte conformité des mentions, portées sur leurs documents d'identité. Tous les frais liés à l'obtention des documents de voyage nécessaires, y compris le cas échéant la constitution de caution, sont à la charge du Participant et ne sont jamais compris dans le prix. **14.2.** Les Participants doivent être en possession des documents nécessaires au déroulement du séjour (notamment titres d'entrée et de séjour).

Pour les séjours au sein du territoire de l'Union Européenne, les Participants doivent être en possession d'un titre d'identité officiel délivré par l'Etat français pendant toute la durée du Voyage. Pour les voyages à l'étranger, les Participants doivent se munir des documents d'identité nécessaires et valides au moins six mois après la date de retour prévue. Il appartient aux Participants de se renseigner sur les conditions d'entrée et de sortie du territoire ou des territoires couverts par le Voyage.

Les Participants sont dûment informés que les cartes d'identité françaises, même valides au-delà de la durée indiquée sur le titre sur le territoire national, peuvent être refusées à l'étranger.

Il appartient aux Participants n'ayant pas la nationalité française de se renseigner sur les titres de séjour et documents nécessaires au Voyage. L'ensemble des Participants sont invités à anticiper ces démarches afin d'éviter toute difficulté au moment du Voyage.

La responsabilité de BIPEL ne serait être recherchée en cas d'impossibilité pour un Participant d'assister au Voyage pour défaut d'obtention des documents nécessaires à la sortie du territoire.

**14.3.** Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes locales du pays d'accueil : celles-ci peuvent être différentes des normes françaises et européennes en la matière. BIPEL s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressées par les clients de ces derniers.

**14.4.** En cas d'Offre impliquant un trajet par voie aérienne, le Client est informé avant souscription de l'Offre du/des transporteur(s) retenu(s) ou susceptible(s) d'effectuer les liaisons pour chaque tronçon de vol. Dans cette dernière hypothèse, BIPEL confirme au Client l'identité du/des transporteurs par écrit au plus tard huit (8) jours avant la date prévue pour le Voyage. En cas de modification de ce transporteur dans les meilleurs délais et au plus tard, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement en l'absence d'enregistrement préalable. Les Participants doivent se présenter à l'aéroport au moins trois (3) heures avant l'heure du départ.

### 15 – CONDITIONS DE RESILIATION DU CONTRAT PAR BIPEL

#### 15.1 – Nombre insuffisant de Participants

Conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme, BIPEL peut résoudre le Contrat Client sans qu'aucun frais de résolution ou indemnités ne soient dus, si le nombre de personnes inscrites pour le Voyage est inférieur au nombre défini dans l'Offre et que BIPEL notifie la résolution du Contrat Client au Client dans le délai fixé par le Contrat, mais au plus tard : - vingt (20) jours avant le début du Voyage dont la durée dépasse six (6) jours ; - sept (7) jours avant le début du Voyage dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ; - quarante-huit (48) heures avant le début du Voyage ne durant pas plus de deux (2) jours.

#### 15.2 – Circonstances exceptionnelles

BIPEL peut procéder à l'annulation du Voyage en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables (y compris notamment en cas de force majeure). Conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme la circonstance exceptionnelle et inévitable correspond à une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Si elle estime que les mesures de sécurité ne sont pas remplies conformément à l'article 12, ou en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, BIPEL pourra annuler tout ou partie du Voyage. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire, préalablement ou postérieurement à la signature de l'Offre, pouvant présenter des contraintes ou dangers pour les Participants, BIPEL peut être amenée à subordonner le départ des Participants à la signature d'un document aux termes duquel le Client et les Participants reconnaissent avoir pris connaissance des risques associés à son séjour.

Conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, le Client peut également résoudre le Contrat avant le début du voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des Participants vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client est remboursé intégralement des paiements effectués sans dédommagement supplémentaire.

En cas d'annulation par BipeL ou le Client, le Client est dûment informé et reconnaît que BIPEL ne pourra être tenu au remboursement des sommes, notamment des acomptes et sommes non-remboursables suivant les conditions générales de vente des Professionnels, qui auront été versés aux Professionnels du Voyage.

Ces frais restent donc à la charge exclusive du Client et pourront donner lieu à facturation par la société BIPEL.

#### 15.3. Conditions d'annulation d'un Professionnel du Voyage

Elles pourront être précisées par BIPEL par écrit, suite à la confirmation des Professionnels du Voyage afin de tenir compte des éléments variables (nombre de réservations, options, etc.) ou des actualisations de leurs conditions d'annulation. Le Client est dûment informé que certaines conditions d'annulation ne peuvent être connues qu'au moment de la réservation. Si celles-ci sont plus restrictives que celles mentionnées dans l'Offre, le Client devra confirmer son accord dans les meilleurs délais suivant l'information communiquée par BIPEL ; étant précisé qu'à défaut de réponse dans les trente (30) jours ouvrés précédant le départ, le Client sera présumé accepter les conditions d'annulation applicables.

Si les nouvelles conditions d'annulation ne conviennent pas au Client, celui-ci pourra résilier le Contrat sans autres frais que les sommes non-remboursables et, sans que la responsabilité de BIPEL ne puisse être recherchée.

## 16 – RESOLUTION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

### 16.1 – Cession

Conformément à l'article L.211-11 du code du tourisme, le Client peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à BIPEL sur un support durable avant le début du voyage, et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du Voyage, céder le Contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce Contrat.

Le nouveau client, le cédant, et le Client sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. BIPEL informera le nouveau voyageur des coûts réels de la cession.

### 16.2 – Faculté de dédit

Le Client peut procéder à l'annulation du Voyage et prétendre à un remboursement partiel jusqu'à huit (8) jours avant le départ. Pour toute annulation au-delà de cette période de huit (8) jours précédant le départ, le Client sera redevable du paiement de l'intégralité du Prix précisés dans l'Offre.

Si l'annulation intervient avant cette période, le Client sera remboursé dans les conditions exposées ci-dessous au prix indiqué dans l'Offre au titre de l'annulation, diminué du coût des assurances complémentaires, des options, et de toutes sommes mentionnées comme non- remboursables déjà versées.

• Date d'annulation (en jours ouvrables)

et part proportionnelle retenue sur le Prix mentionné à l'Offre

Plus de 90 jours avant départ : 95 € retenus sur le prix mentionné de l'offre  
De 90 à 46 jours du départ : 25% retenus sur le prix mentionné de l'offre  
De 45 à 16 jours du départ : 50% retenus sur le prix mentionné de l'offre  
De 15 à 9 jours du départ : 75% retenus sur le prix mentionné de l'offre

A 8 jours ou moins du départ : 100% retenus sur le prix mentionné de l'offre

• Autres éléments non remboursables :

Les coûts liés aux assurances complémentaires, et aux options.

### 16.3 – Circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination

Conformément à l'article L.211-14 II du code du tourisme, le Client a le droit de résoudre le Contrat avant le début du Voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci :

- ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou,  
- sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Cette faculté ne s'applique pas en cas de maladie et/ou d'empêchement d'un Participant. Le Client doit se référer, le cas échéant, dans ces hypothèses aux conditions de son assurance complémentaire.

### 16.4. Augmentation des prix

Conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes, une augmentation du Tarif d'une Offre au forfait dépassant 8% ouvre pour le Client peut donner lieu à la résolution de l'Offre par le Client.

En cas d'annulation, le Client est dûment informé et reconnaît que BIPEL ne pourra être tenu au versement des sommes non-remboursables, notamment les acomptes, qui auront été versés aux Professionnels du Voyage lorsque ces montants sont mentionnés comme tels par BIPEL ou suivant les conditions de vente des Professionnels. Ces frais restent donc à la charge exclusive du Client et pourront donner lieu à facturation de BIPEL.

## 17 – DONNEES PERSONNELLES

BIPEL respecte la loi « Informatique et Libertés » n° 78 du 6 janvier 1978 modifiée, la loi pour la « Confiance et l'Economie Numérique » n° 2004 – 575 du 21 juin 2004 ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »).

BIPEL, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles du Client et des Participants afin d'organiser les Voyages. Ces données personnelles peuvent être communiquées aux Professionnels du Voyage en fonction de la nature de l'Offre afin d'assurer l'organisation du Voyage.

Lors de la collecte des données personnelles, le Client et les Participants sont informés du caractère obligatoire des informations demandées, afin de pouvoir bénéficier d'un service, ou de leur caractère facultatif, ainsi que des conséquences de la non-communication d'une donnée.

BIPEL met en oeuvre tous les moyens techniques permettant de garantir la sécurité des données personnelles, et de prévenir tout risque de perte, détérioration ou mauvaise utilisation de celles-ci.

En application des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » et au RGPD, le Client et les Participants peuvent demander la communication de leurs données personnelles et exiger que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées ses données personnelles, qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées,

ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à l'article 18 du RGPD, le Client et les Participants peuvent également, le cas échéant, demander à limiter l'accès du traitement (par exemple, lorsque l'exactitude de ses données personnelles est contestée par ses soins – et ce, pendant une durée permettant à BIPEL de vérifier l'exactitude de ses données personnelles ou lorsque BIPEL n'a plus besoin des données personnelles aux fins du traitement mais que celles-ci sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice).

Conformément à l'article 20 du RGPD, le Client et les Participants peuvent également, dans la limite des procédés techniques utilisés par BIPEL, demander de recevoir ses données personnelles, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et à ce qu'elles soient transmises à un autre responsable du traitement et ce, pour les traitements effectués à l'aide de procédés automatisés pour lesquels les personnes physiques ont donné leur consentement.

Pour l'ensemble de ces demandes, il suffit d'envoyer un email à [dpo@groupebayard.com](mailto:dpo@groupebayard.com) ou un courrier à l'adresse suivante : Groupe Bayard - Data Protection Officer - 18 rue Barbès - 92128 Montrouge Cedex

Conformément au décret n°2007-451 du 25 mars 2007 pris pour l'application de la loi « Informatique & Libertés », les demandes devront être présentées par écrit et devront être signées et accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de la personne physique. La demande devra préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse. BIPEL disposera d'un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande pour répondre.

## 18 – SERVICE CLIENTELE-RECLAMATION-MEDIATION

### 18.1 - Service Clientèle

Le service clientèle de BIPEL est à la disposition du Client du lundi au vendredi ; hors jours fériés, de 9h à 12h et de 14h à 17h. Ses coordonnées sont les suivantes : 27 B boulevard Solférino 35000 Rennes - mail : [bipel@bipel.com](mailto:bipel@bipel.com) - Téléphone : +33 299305828 pour l'assistance à l'exécution d'une commande, l'exercice du droit de rétractation, la mise en jeu des garanties légales, l'émission d'une réclamation, ou pour toute autre renseignement lié à la Commande.

### 18.2 - Médiation

En cas de différend relatif à la Commande, le Client peut porter une réclamation auprès du service clientèle de BIPEL.

Si la réponse de ce service ne satisfait pas le Client ou bien s'il n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, il a la possibilité de saisir le Centre de Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) soit :

- via le formulaire à disposition sur le site MTV à l'adresse [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)  
- ou par courrier postal à l'adresse MTV MEDIATION TOURISME VOYAGE  
- CS 30958 - 75383PARIS cedex 08

### 18.3 - Règlement en ligne des litiges

L'Union Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Si le Client rencontre une difficulté, il peut utiliser ce site pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire. Pour l'utiliser, le Client doit vivre sur le territoire de l'Union européenne.

## 19 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

Le présent Contrat est soumis au droit français et en particulier au Code du Tourisme et du Code de la consommation.

Les Parties feront tout leur possible pour régler à l'amiable des différends qui pourraient survenir entre elles. A défaut d'accord amiable entre les Parties, tout litige lié à la formation, à l'exécution ou à la violation du Contrat relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris.