

GTTP Mondial Voyages est une agence de voyages de billetterie et de tourisme, créée en 1990, dont le siège social est situé à Abidjan - Prima center, 01BP3864, Abidjan 01 Côte d'Ivoire, immatriculée RC : CI-ABJ-1990-B-150399 titulaire de l'agrément IATA N° 39-28184-1 .

Tel : +225 21 21 35 68 à 81. Email : prima@mondialci.com

Les présentes conditions générales sont valables à compter du 01 janvier 2018.

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Ventes régissent les ventes de voyages, de forfaits ou de séjours proposées sur le Site et dans nos agences.

2. Déclaration du client

Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées communiquées sur sa réservation et à l'agence sont authentiques et exactes. Il déclare avoir pris connaissance des conditions du voyage et accepte de régler toutes les prestations commandées.

3. Déclaration de l'agence

Mondial Voyages déclare être agréée IATA et autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages. Mondial Voyages garantit que toute prestation contenue dans une réservation sera honorée conformément aux règles régissant la profession (IATA).

4. Réservations

BILLETTERIE EN LIGNE : Le client formule ses demandes au moyen des formulaires de devis et de réservation en ligne qui lui indiqueront le prix des prestations choisies.

Après confirmation par l'agence, le client confirmera à son tour sa réservation et procédera au règlement des prestations commandés suivant les modalités de paiement indiqués par Mondial Voyages en se rendant dans l'Agence dédiée.

Le formulaire de réservation confirmée correspond au contrat de voyage et comporte le descriptif de la prestation et ses caractéristiques essentielles, ainsi que le prix et les conditions d'annulation, de modification et d'assurance choisie par le client.

Les prestations proposées sur le Site sont mises à jour dès la communication effectuée par les fournisseurs ; la réservation ne peut être considérée comme définitive qu'après confirmation par Mondial Voyages. Le client ne bénéficie pas de droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques en ligne.

BILLETERIE ET SEJOURS RESERVES PAR L'AGENCE : Le client formule ses demandes auprès de l'agent Mondial Voyages qui lui indiquera le prix des prestations choisies.

Le client confirmera à son tour sa réservation et procédera au règlement du prix de la prestation en se rendant dans l'Agence dédiée afin de régler sa réservation

5. Conditions de réservation

BILLETERIE : Le tarif communiqué est soumis à modification jusqu'à émission des billets. L'Agent de voyages ou le Site vous communiquera une date limite d'émission du billet. Passée cette date, les réservations sont annulées par les compagnies aériennes.

TOURISME : Le devis envoyé par l'Agent de voyages ne constitue pas une réservation.

La réservation est réellement effectuée auprès de nos prestataires une fois l'acompte demandé versé. Les conditions de réservation et de paiement sont telles qu'indiquées sur le devis envoyé par l'agent de Voyages.

Les fiches descriptives des voyages et séjours sur notre site et dans nos devis mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix. Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués en temps réel lors de leur publication sur le Site et dans nos devis.

Les prix indiqués doivent être confirmés par Mondial Voyages au moment de la confirmation.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires et gratifications divers, les dépenses personnelles et les assurances facultatives bagages, annulation et assistance, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, le supplément dîner de réveillon ou occasion spéciale, les frais de visas, etc.

6. Promotions

Des promotions sur la billetterie ou les séjours sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation. Les clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel.

7. Formalités administratives et sanitaires

Mondial Voyages informe ses clients qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Le voyageur doit se rapprocher de son autorité consulaire afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Il n'appartient pas à Mondial Voyages de fournir ces informations ni d'interroger les clients sur leur nationalité.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

En aucun cas, Mondial Voyages ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que Mondial Voyages ne rembourse ni ne remplace le dit voyage.

Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité - à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.)

8. Hôtellerie

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur notre site ou par l'Agent de Voyages résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes ivoiriennes ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, et ce, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée. Ses horaires peuvent varier en fonction des prestataires.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en terme d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont le Site ne pourra être tenu responsable en cas d'accident.

Les images affichées sur le Site sont fournies à titre d'illustration des prestations : Le Site ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le client (par exemple : image d'une chambre catégorie supérieure dans le descriptif produit alors que le client a réservé une chambre standard ; vue de la mer alors que la chambre est située ailleurs etc.).

9. Durée du voyage

La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour. A certaines dates, les séjours de deux ou trois semaines sur vols spéciaux pourraient ne pas être disponibles à la vente, ou être proposés en nombre limité.

10. Transport aérien

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999.

Les conditions de transport sont rappelées sur les billets ou communiquées en même temps que son émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que Mondial Voyages ait le temps d'en informer ses clients.

Enfin, des événements indépendants de la volonté de Mondial Voyages (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et ne peuvent être imputés à la responsabilité de Mondial Voyages.

11. Location de voitures

Mondial Voyages met à la disposition de ses clients un service de location de voiture via TT Car. Les conditions générales de vente de TT Car s'appliquent aux clients de Mondial Voyages.

12. Bagages

Mondial Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage. Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées sur le Site.

13. Responsabilités

Mondial Voyages est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités ivoiriennes compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées.

La responsabilité de Mondial Voyages peut être limitée par celle de ses propres prestataires par l'application de conventions internationales, notamment pour le transport aérien, les conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999.

Mondial Voyages ne pourra être tenu pour responsable de modifications de dates, d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport au retour, de la suppression ou modification d'une partie du programme provoqués par des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au client.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Mondial Voyages ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

14. Frais d'agence et d'émissions

Les Compagnies Aériennes ne rémunérant plus les Agences de Voyages, des frais d'émission correspondants à notre rémunération, seront facturés à chaque émission conformément au barème et seront révisés en début de chaque exercice.

15. Conditions d'annulation

A / Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée par mail et entraînera, quel que soit le voyage ou le séjour, sauf conditions spécifiques, des frais d'annulation calculés selon les barèmes prévus dans les conditions spécifiques à chaque fournisseurs de voyage. En cas d'annulation de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas le cas échéant, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

B / Annulation du fait d'un fournisseur de voyages

Si un fournisseur de voyages décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client en sera averti par tout moyen permettant d'en accuser réception. Si un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution se révèle impossible, il convient de se référer aux conditions spécifiques de chaque fournisseur de voyages quant au remboursement des sommes versées par le client et à l'indemnité d'annulation.

16. Modifications du contrat

Il convient de se référer aux Conditions de vente spécifiques de chaque fournisseur de voyages, ou de la compagnie aérienne, qui font partie intégrante du contrat de voyage, en ce qui concerne les conditions de modifications de contrat.

A / Modifications par le client

Un report de date, d'horaire ou un changement de destination est en général considéré comme une modification. Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée. Les modifications demandées par le client impliquent des frais d'agence et des frais éventuels de tarifs.

B / Modifications par un fournisseur de voyages

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à un fournisseur de voyages le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu par Mondial Voyages avec le client, l'Agence avertira le client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées.