

En France

N° Orange 0892 43 37 04
0,34€/mn
Fax : 01 73 72 98 57

Au Sénégal

(221) 338 23 37 04
(221) 338 23 37 08
29, rue Amadou Assane Ndoye
BP 22515 Dakar-Ponty, Sénégal

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DAKAR VOYAGES (au 1er janvier 2009)

1/ GENERALITES

Dakar voyages est une agence de voyages, titulaire de la licence 9011, délivrée par le Ministère du Tourisme et des Transports Aériens le 20 octobre 1997.

Dakar Voyages, dont le siège social est 29 Rue Amadou Assane Ndoye, BP 22 515 Dakar Ponty, Sénégal, est inscrite au registre du commerce de Dakar sous le numéro 96B1694

Dakar Voyages a souscrit auprès de la Compagnie AGS, 43 Avenue Hassan II, BP 225 DAKAR, un contrat n° AGS 086491 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à concurrence d'un montant de 64 400 000 CFA par année d'assurance.

Dakar Voyages n'est pas un transporteur aérien. Dakar Voyages est un simple mandataire qui commercialise des places d'avion au nom et pour le compte de tours operators et de transporteurs aériens.

L'achat de vols secs par l'intermédiaire de Dakar Voyages, implique l'entière adhésion du client aux conditions générales de Dakar Voyages et l'acceptation sans réserve de toutes leurs dispositions.

Les vols secs comprennent les vols charters et les vols réguliers.

2/ RESERVATION

Le client est averti que malgré l'affichage disponible d'un vol, Dakar Voyages pourrait être dans l'impossibilité d'honorer la réservation. En effet, en raison de contraintes techniques propres aux systèmes des compagnies aériennes, les disponibilités effectives des compagnies aériennes peuvent ne pas être mises à jour en temps réel.

Dakar Voyages devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 72 heures, dans le cas où, de ce fait, le vol se révélerait indisponible. Dans ce cas, Dakar Voyages proposera au client un autre vol.

En cas de refus du client, Dakar Voyages lui remboursera l'intégralité de sommes versées.

Dans tous les cas, Dakar Voyages n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du vol révélée après la réservation et ne versera donc aucune indemnité.

Le client peut réserver sur le site de Dakar Voyages les vols souhaités.

Dakar Voyages transmettra par retour, le cas échéant, par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Dakar Voyages, la réservation n'aura pas été prise en compte.

Il appartient donc au client dans tous les cas de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à Dakar Voyages impérativement par courrier électronique à info@dakarvoyages.com.

Dakar Voyages transmettra par retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande de modification ou d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Dakar Voyages, la modification ou l'annulation n'aura pas été prise en compte.

Il appartient donc au client dans tous les cas de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

3/ REGLEMENT

3.1 Pour les vols charters :

Le prix de la réservation doit être réglé de la façon suivante : versement à la réservation, à titre d'acompte, d'une somme égale à 50% du prix du voyage, et le solde, soit 50%, devant être versé au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation.

A défaut d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation dans les conditions fixées à l'article 5. Dans ce cas, les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront une avance sur le règlement dû.

Aucune somme due à Dakar Voyages, ne pourra être payée par chèque vacances.

3.2 Pour les vols réguliers :

Un paiement complet est exigé au moment de la réservation. Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement intégral est effectué par le client.

4/ MODES DE PAIEMENT

L'acheteur dispose de plusieurs modes de paiement :

4.1 Par cartes bancaires : carte bleue nationale, carte Visa, carte Eurocard/Mastercard.

Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, Dakar Voyages peut être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la commande.

Dans certains cas également, Dakar Voyages peut être amenée à demander par quelque moyen que ce soit à l'Acheteur, la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport du porteur de la carte bancaire et celle du passager. En l'absence de réponse de l'Acheteur ou d'incapacité de joindre l'Acheteur dans les délais en relation avec les dates d'option, Dakar Voyages ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

4.2 Par virement bancaire

Dakar Voyages accepte les règlements par virement bancaire en euros et en francs CFA.

La confirmation de virement doit être impérativement adressée à Dakar Voyages par fax ou par courrier électronique à info@dakarvoyages.com.

La confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande.

Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option, l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos.

4.3 En espèces

Dakar Voyages accepte le règlement en espèces directement auprès de l'Agence située au 29 rue Amadou Assane Ndoye à Dakar.

5/ FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION :

Les vols charters et les vols réguliers ne sont ni remboursables ni modifiables.

Pour un vol charter comme pour un vol régulier, il est expressément précisé que la non présentation au départ ou le défaut d'enregistrement seront assimilés à une annulation de réservation et la totalité du prix du billet d'avion sera due et ce quelque soit la cause de non présentation au départ. Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas de non consommation de la prestation.

Tout voyage annulé, interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement.

Si l'Acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales du contrat d'assurance.

6/ NON PRESENTATION AU DEPART

En cas de non présentation au départ d'un vol charter ou d'un vol régulier (« no show »), Dakar Voyages se réserve le droit d'annuler les places du vol retour, sauf si une confirmation est adressée à Dakar Voyages par fax ou par mail à info@dakarvoyages.com, au plus tard dans les 24 heures suivant le vol aller.

7/ CONFIRMATION DU VOL RETOUR

Le client doit confirmer obligatoirement son intention d'utiliser le vol retour, charter ou régulier, 72 h avant son départ auprès de Dakar Voyages.

En cas de retour « open » (dont la date n'est pas fixée à l'avance), il convient de le réserver le plus tôt possible. Le retour « open » ne sera confirmé que sous réserve des disponibilités.

8/ ENREGISTREMENT

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport deux heures avant le décollage. Il appartient au client de vérifier l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (les personnes handicapées, les enfants non accompagnés, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute, etc.)

Dakar Voyages ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite.

Cette règle s'applique aussi pour le client qui serait refusé ou débarqué par les services de sécurité ou de police pour défaut de documents de voyages ou faux documents. Le client sera alors considéré comme « no show » et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

Le billet retour reste valable mais ne sera ni remboursable, ni cessible.

9/ BAGAGES

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les états.

Nous invitons le client à se renseigner auprès de nos services afin de prendre connaissance de la politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. Dakar Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. Dakar Voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

9.1 Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis par passager qu'un seul bagage en cabine dont le poids n'excède pas 5kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité du passager pendant toute la durée du voyage.

9.2 Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, une franchise de 20kg de bagage par passager (classe économique) est autorisée.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de nos services afin de prendre connaissance de la politique de nos partenaires en matière d'excédent bagage.

Dakar Voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement d'un bagage.

Dakar Voyages ne peut être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner à propos des objets interdits en soute ou en cabine.

La perte des bagages ou leur détérioration durant le transport relève de la responsabilité de la compagnie aérienne. Il est fortement conseillé de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne

10/ FORMALITES

Les passagers doivent avant de procéder à la réservation d'une place d'avion, s'informer auprès des autorités compétentes (ambassades, consulats...) pour connaître les formalités administratives, douanières et sanitaires à accomplir puis, avant d'embarquer sur un vol, effectuer toutes les formalités à

leurs frais et s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bon d'échanges...) correspondent *exactement* à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visa etc.
Dakar Voyages ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'un manquement à ces obligations et notamment d'une impossibilité d'embarquer.

11/ TAXES

Les tarifs présentés, incluent les taxes afférentes au transport (taxes aéroports, taxe Chirac, etc.). Toutefois ces taxes sont susceptibles de modification sans préavis de la part des autorités compétentes et des compagnies aériennes.

12/ RESPONSABILITE

La responsabilité de Dakar Voyages ne peut porter que sur l'exécution du mandat qu'elle exécute au nom et pour le compte des tours operators et des transporteurs aériens, c'est-à-dire, sur les fautes ou négligences que Dakar Voyages commettrait en commercialisant des places d'avion. En cette qualité de mandataire chargé de commercialiser des places d'avion, Dakar Voyages ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans lesquelles, le voyage s'est déroulé, tels qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenu au cours du voyage.

13/PARCOURS, HORAIRES, APPAREILS, COMPAGNIES, AEROPORTS

13.1 Le parcours

Il est communiqué à titre indicatif. Les compagnies aériennes se réservent le droit en cas de faits indépendants de leur volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers. En application des conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le client ne pourra exiger de Dakar Voyages un dédommagement ou une prise en charge quelconque.

13.2 Les horaires et les plans de vols communiqués

Ils ne le sont qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'à la date du départ. Ils peuvent être soumis à des modifications (même après confirmation) à l'initiative de la compagnie aérienne.

Les modifications d'horaires sont expressément acceptées par les voyageurs. Ainsi, les éventuels retards ne peuvent justifier aucune demande d'indemnisation, même lorsqu'ils ont occasionné la perte de jours de vacances ou rendu impossible une correspondance.

En cas de modification des horaires ou de retard des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité de Dakar Voyages ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard excèdent 48 heures.

Dans l'hypothèse où le retard serait lié à un cas de force majeure, le délai de 48 heures commencerait à courir à compter du moment où le cas de force majeure aurait disparu.

Dans tous les cas, les éventuels frais relatifs à ces modifications (nuit, repas, transports) peuvent être à la charge du client.

13.3 Les types d'appareil

Ils sont communiqués à titre indicatif qu'il s'agisse d'un vol charter ou régulier.

13.4 La compagnie aérienne

Dans le cas d'accords commerciaux entre compagnies aériennes dits « code share », il est possible que le passager effectue le voyage, en tout ou partie, avec une autre compagnie aérienne que celle stipulée sur le billet d'avion sans donner droit à aucun réajustement tarifaire et/ou dédommagement. Dakar Voyages ne peut être tenue pour responsable de ces changements.

13.5 Le nom des aéroports

Lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, les noms des aéroports sont également cités à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés sans donner lieu à un dédommagement. En cas de changement d'aéroport, notamment à PARIS (Orly ou Roissy) les frais de navette, taxi, bus parking etc. restent à la charge du client.

14/ RECLAMATIONS

Toute réclamation devra être transmise à Dakar Voyages par lettre recommandée accompagnée de toutes les pièces justificatives dans un délai de 30 jours après la date du vol retour. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction des résultats de l'enquête menée par Dakar Voyages auprès de ses partenaires.

15/ VALIDITE DES INFORMATIONS

Les informations communiquées au client avant la réservation peuvent être modifiées sans préavis par Dakar Voyages. Les prix ont été calculés en fonction de nombreux facteurs variables (*coût du carburant, des taxes, du cours du dollar américain, des assurances*) : il s'agit donc des prix de base et toute variation de ces facteurs est susceptible d'entraîner de plein droit une modification de prix par Dakar Voyages sans préavis ou formalité, autre qu'un avis sous forme de lettre lorsque la modification intervient après la vente de billets.

16/ DROIT DE RETRACTATION

Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement. Cette faculté de rétractation prévue par le Code de la Consommation lors d'une vente à distance n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Le nouvel article L.121-20-4 du Code de la Consommation précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs... ».

Le client ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via internet) une prestation auprès de Dakar Voyages, ne bénéficie donc pas du droit de rétractation.