CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - GENERALITES

1. Les Conditions Générales de réservation stipulées dans ce document s'appliquent à tous les produits et services fournis par TRAVEL PLUS. Le client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales de réservation dont il a pris connaissance avant la réservation et qu'il accepte sans réserve.
2. Les présentes Conditions Générales produiront leur entier effet et prévaudront sur toute autre disposition sauf dérogation consentie par TRAVEL PLUS.

ARTICLE 2 – LA RESERVATION DU VOYAGE

Le prix de chaque produit ou service est régulièrement revu et peut varier à la hausse ou à la baisse. Les offres promotionnelles et remises offertes en agence ou sur le site web www.travelplus.ma sont proposées à la discrétion de Travel Plus et resteront disponibles pour la durée indiquée dans l'offre promotionnelle.

Toutes les offres sont faites sous réserve de disponibilité et peuvent être retirées à tout moment.

Lors d'une réservation, le client garantit qu'il accepte les présentes conditions en son nom et/ou au nom de plusieurs personnes.. Si le client fait une réservation pour plus d'une personne, il garantit être responsable de manière solidaire pour tous les paiements dus par chacune des personnes pour lesquelles il effectue la réservation.

Il est de la responsabilité du client d'assurer que toute information qui lui est fournie par

TRAVEL PLUS soit transmise à toutes les personnes .

Toute information transmise au client sera considérée comme étant transmise à l'ensemble des personnes pour lesquelles il fait ou a fait une réservation.

ARTICLE 3 – LE PAIEMENT

Les modes de paiement acceptés sont les suivants :

1. Paiement en espèces ;
2. Paiement par chèque ;
3. Paiement par virement.

Dans le cadre de la prévention contre l'émission de chèques sans provision, Travel Plus pourra demander des documents complémentaires, notamment la copie du la Carte d'identité nationale ou celle du Passeport.

ARTICLE 4 – LES DOCUMENTS DE VOYAGE

1. **1. Billets électroniques (e-ticket)**

Pour toute réservation de vols auprès de l'une des différentes compagnies aérienne, TRAVEL PLUS remettra à son client un billet électronique, TRAVEL PLUS n'est qu'un intermédiaire, elle n'est responsable en aucun cas, des retards ou annulations des Vols, seules les compagnies aériennes sont responsables de leur actes, et TRAVEL PLUS appliquera les conditions dictée par chaque compagnie suivant chaque vol spécifiquement.

1. **2. Bons d'échange (Voucher)**

Le Voucher est édité par un Conseiller de Voyages de TRAVEL PLUS afin de permettre au client de consommer la ou les prestations payées en cas de Voyage individuel.

Il est éditer par TRAVEL PLUS en sa qualité d'intermédiaire en lieu et place du fournisseur, chaque réservation dépendra des conditions de vente générales de TRAVEL PLUS et celles du Fournisseur.

ARTICLE 5 – MODIFICATION PAR LE CLIENT

Toute demande de modification est soumise aux réserves de disponibilité, ainsi qu'aux limitations et restrictions prévues par TRAVEL PLUS.

Les modifications doivent être demandées par le client en envoyant un émail écrit à TRAVEL PLUS sur : contact@travelplus.ma et travelplus@outlook.fr

Si la modification entraîne une hausse du prix de la réservation, le client devra payer les coûts supplémentaires augmentés des frais de modification. Cependant, dans le cas où le prix de réservation est moins élevé après modification, le remboursement de la différence est effectué en tenant compte des frais de modification.

Dans tous les cas, si le client souhaite modifier tout ou partie de sa réservation, des frais de dossiers de TRAVEL PLUS s'appliqueront, sauf mention spéciale ou dérogation précisant les conditions spécifiques applicables à la réservation.

ARTICLE 6 – ANNULATION PAR LE CLIENT

En cas d'annulation d'une réservation, les frais de dossier, les frais de service, et les frais de modifications ne sont pas remboursables.

Les frais d'annulation susvisés sont définis en fonction de la nature de la prestation achetée et des conditions générales de vente de TRAVEL PLUS. Il Appartient au client de se renseigner auprès de son conseiller de voyages.

Ci-joint les pourcentages concernant l'annulation des reservations d'hotels ou Package Touristique hors Billetterie :

10% du montant total si l'annulation est effectuée 01 Mois avant la date du début la prestation

50% du montant total si l'annulation est effectuée 20 Jours avant la date du début de la prestation

75% du montant total si l'annulation est effectuée 15 Jours avant le date du début de la prestation

100% du montant total si l'annulation est effectuée 07 jours avant la date du début de la prestation.

Concernant les Billets d'avion, l'annulation dépendra des conditions générales de chaque billet, à noter que les frais de services ne sont pas remboursables en aucun cas.

ARTICLE 7 – DEFAUT D'ENREGISTREMENT OU NO SHOW

Si le client dispose d'une réservation pour un des produits ou services de TRAVEL PLUS, mais qu'il ne se présente pas à l'enregistrement pour bénéficier dudit produit ou service, il ne lui sera pas possible d'obtenir un remboursement.

ARTICLE 8 – ASSURANCES

Il est de la responsabilité du client de souscrire une assurance adéquate pour couvrir (au minimum) les dépenses encourues dans le cas d'une annulation ainsi que les coûts d'assistance, notamment de rapatriement, en cas d'accident ou de maladie à l'étranger.

Il est de la responsabilité du client également de se conformer aux exigences de la société d'assurance et du devoir de lui fournir tous renseignements exactes et nécessaires au moment de la souscription du contrat.

ARTICLE 9 – INFORMATIONS, PASSEPORTS, VISAS ET SANTE

Il est de la responsabilité du client de :

- s'informer des risques sanitaires relatifs au(x) pays de destination, Le client devra demander conseil quant aux vaccinations et précautions pouvant être obligatoires ou recommandées à un spécialiste (notamment un médecin généraliste, une infirmière, un pharmacien ou une clinique spécialisée) idéalement au moins 8 semaines avant la date de départ.

- vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat concerné s'il a besoin d'un visa pour entrer sur le territoire de sa ou ses destination(s) ;

- se procurer le visa qui correspond à sa ou ses destination(s) ainsi qu'à ses différents points de passage.

Au cas où le client ne rempli pas ces formalités, il sera seul responsable des coûts, pertes ou dommages encourus par lui-même ou par TRAVEL PLUS en raison de ce manquement.

Le client devra inclure toutes les étapes de son voyage, qui pourraient également nécessiter l'obtention d'un visa. Il est à noter que de nombreux pays peuvent exiger que le passeport du client soit valable encore six mois après la période de son séjour. Certains pays appliquent différentes réglementations, le client devra donc contacter l'ambassade ou le consulat de sa destination afin d'obtenir les informations précises et actualisées.

Le client doit s'assurer que son passeport est lisible et intact. Toute trace de détérioration pourrait avoir pour conséquence le refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire de destination.

Le nom inscrit sur le passeport doit être le même que celui inscrit sur le billet. Dans le cas contraire, le client pourra se retrouver dans l'impossibilité de voyager.

ARTICLE 10 – RESERVATION D'HOTEL / LOGEMENT SEUL

1. **1. Classement par étoile**

Le classement par étoiles symbolise la qualité d'ensemble, le niveau de service et de restauration et les prestations proposées par l'établissement. Les classements en vigueur dans chaque pays varient en fonction des critères spécifiques appliqués par l'organisme local établissant le classement et sont fournis à titre informatif seulement. Ils ne constituent aucune garantie de quelque nature que ce soit de la part de TRAVEL PLUS

1. **2. Hôtels**

Le client devra se reporter à la description détaillée de l'établissement sur son site officiel

TRAVEL PLUS ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles restrictions des prestations en raison de l'arrivée d'autres clients ou de leurs activités.

TRAVEL PLUS n'est nullement responsable des informations concernant les hôtels présentés sur leur site web ou autre moteur de recherche (notamment les images, la liste des prestations disponibles, etc.).

Il est possible que les hôtels changent leurs installations et leurs caractéristiques sans avertissement préalable, et il est donc de la responsabilité du client de confirmer les prestations disponibles directement avec l'établissement avant son voyage.

1. **3. Taxes locales et frais de service qui ne sont pas inclus dans le prix de l'hôtel**

Il est à noter que les taxes et frais de service, qui ne sont pas payés au point de vente, peuvent être prélevés à l'étranger. Le client devra payer toutes ces taxes et tous ces frais locaux directement à l'établissement au moment de son arrivée ou départ.

ARTICLE 11 – CLAUSES SPECIFIQUES AUX VOLS

1. **1. Horaires des vols**

Dans l'itinéraire fourni par TRAVEL PLUS, les horaires des vols sont donnés à titre indicatif uniquement , ces horaires peuvent changer en fonction des restrictions de la régulation du trafic aérien, des conditions météorologiques, des exigences opérationnelles ou de maintenance et des obligations des passagers de s'enregistrer à l'heure.

TRAVEL PLUS n'est pas responsable des changements d'horaires de départ ou d'arrivée par rapport aux horaires communiqués initialement ou indiqués sur le billet ou de toute autre modification du vol par la compagnie aérienne.

En outre, lorsqu'un tronçon de vol (aller par exemple) n'est pas réalisé, les autres tronçons (le retour par exemple) sont susceptibles d'être annulés sans notification. Dans cette éventualité, TRAVEL PLUS ne pourra endosser de responsabilité pour aucun des coûts subis par le client.

Pour tous les voyages aériens, il est de la responsabilité du client de vérifier les horaires de départ et d'arrivée de ses vols au moment du voyage.

Les horaires d'enregistrement, tel que recommandé par le transporteur ou les horaires de la compagnie aérienne, constituent les horaires limites pendant lesquels les passagers peuvent être acceptés, incluant le temps nécessaires pour remplir toutes les formalités.

Les vols ne peuvent pas être retenus pour les passagers en retard et TRAVEL PLUS ne peut être tenu responsable dans de tels cas.

1. **2. Refus d'embarquement, annulation ou retard de vols**

EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION OU DE RETARD DE VOLS, LE CLIENT DEVRA FORMULER, EN PREMIER LIEU, UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE DIRECTEMENT.

1. **3. Affectation des sièges**

TRAVEL PLUS n'a aucun contrôle sur l'affectation des sièges des compagnies aériennes. Si le client a des demandes particulières de placement, il doit s'enregistrer le plus tôt possible à l'aéroport. TRAVEL PLUS ne peut pas garantir au client que ses demandes seront satisfaites.

1. **4. Bagages**

En général, Le client sera autorisé à avoir gratuitement un bagage en soute et un bagage en

cabine sauf pour les compagnies à bas coûts (« low cost »).

Or la politique des bagages varie en fonction de chaque compagnie aérienne, de la classe et/ou de l'itinéraire, Le client pourra être amené à payer des frais supplémentaires pour les bagages enregistrés au-delà de ce qui est autorisé.

Le client devra se renseigner auprès de la compagnie aérienne pour de plus amples informations (pour plus d'informations : http://www.iata.org/bags).

Pour des raisons de sécurité, le client ne doit pas transporter d'objets dangereux dans ses bagages en cabine ou en soute. De tels objets sont, notamment, gaz comprimé, substances corrosives, substances explosives, substances inflammables liquides ou solides, matières radioactives, oxydants, poisons, substances infectieuses et mallettes avec systèmes d'alarmes intégrés.

Il est à noter que des réglementations spécifiques s'appliquent aux liquides emportés dans les bagages en cabines.

1. **5. Vols directs**

Il est à noter que la mention « direct » indiquée sur le billet ne signifie pas nécessairement que le vol sera sans arrêt mais uniquement que le client n'aura pas besoin de changer d'avion pendant son voyage.

6. Grossesse et enfants

Certaines compagnies aériennes refusent de transporter les femmes qui seront à 28 semaines de grossesse ou plus au moment du voyage retour. Le client devra contacter directement la compagnie aérienne, qui pourrait avoir des règles différentes et devra également consulter son médecin traitant. Les enfants en bas âge doivent être âgés de 6 semaines ou plus pour prendre l'avion et doivent soit s'asseoir sur les genoux d'un adulte ou sur un siège pour enfant.

Le client devra demander plus d'information à son conseiller de voyages et contacter la compagnie aérienne avec laquelle il souhaite voyager pour avoir de plus amples informations concernant les sièges appropriés. De manière générale, les enfants âgés de 2 ans ou plus doivent occuper un siège à part entière.

ARTICLE 12 – EN CAS DE RECLAMATION

En cas de réclamation, le client doit contacter le fournisseur approprié.

Si le fournisseur n'est pas en mesure de résoudre le problème à la convenance du client, ce dernier peut contacter TRAVEL PLUS au 05 22 22 84 28 / 29 pendant les horaires d'ouverture ou par email à l'adresse suivante : contact@travelplus.ma ou travelplus@outlook.fr

Toutefois, TRAVEL PLUS ne peut pas intervenir concernant tout problème relatif aux réservations effectuées auprès de compagnies à bas prix (low cost).

Dans le cas où la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement, celui-ci doit en informer TRAVEL PLUS par courrier recommandé avec accusé de réception, le plus tôt possible.

Le client devra adressé un courrier recommandé avec accusé de réception sous 30 jours à compter de son retour à TRAVEL PLUS Direction Générale , 39 Rue Omar Slaoui - Casablanca, en inscrivant la référence de sa réservation et en donnant toutes les informations nécessaires.

Un retard de notification pourrait empêcher TRAVEL PLUS de traiter la demande et/ou l'empêcher de mener une enquête approfondie, ce qui pourrait avoir des conséquences sur la possibilité de percevoir une indemnisation.

ARTICLE 13 – RESPONSABILITE

1. **1. Etendue de la responsabilité**

IL EST IMPORTANT DE NOTER QUe travel plus EST UN PRESTATAIRE DE SERVICES. EN TANT QUE TEL, travel plus EST RESPONSABLE EN QUALITÉ DE PROFESSIONNEL DANS LE CADRE DES PRESTATIONS DIRECTES QU'ELLE FOURNIT. SA RESPONSABILITÉ NE PEUT ÊTRE MISE EN CAUSE QU'EN CAS DE FAUTE LOURDE OU DE NÉGLIGENCE COUPABLE AVÉRÉE.

DANS CE CAS, ELLE EST RESPONSABLE DES DOMMAGES DIRECTS ET AVÉRÉS SUBIS PAR LE CLIENT ET NON DES DOMMAGES INDIRECTS, PERTE DE PROFIT, MANQUE À GAGNER OU AUTRES.

1. **2. Confirmation de la réservation**

Le client doit s'assurer qu'il voyage en possession de ses confirmations de réservation, billets électroniques, visas appropriés et autres documents de voyage (y compris le passeport). TRAVEL PLUS ne sera en aucun cas responsable au cas où un fournisseur refuserait de livrer au client le produit ou service réservé si ce dernier n'est pas en possession de ces documents.

1. **3. Informations importantes sur les limites de responsabilité**

En ce qui concerne les voyages à l'international, la responsabilité de TRAVEL PLUS envers le client sera limitée ou exclue conformément aux conventions internationales.

TRAVEL PLUS est reconnue en tant qu'agence de voyages et, à ce titre, ne contrôle ni ne gère de compagnies aériennes, ni d'entreprises maritimes ou ferroviaires ou hotels.

Le client accepte que les « Conditions de transport » des transporteurs ou sociétés de transport s'appliquent au cours de son voyage.

Le client reconnaît que toutes les conditions générales de ventes contenues dans les « Conditions de transport » forment une partie de son contrat avec TRAVEL PLUS et avec la société de transport et que ces « Conditions de transport » seront considérées comme inclues par référence dans son billet.

1. **4. Événements excluant la responsabilité de TRAVEL PLUS**

La responsabilité de TRAVEL PLUS ne sera jamais engagée si l'inexécution de ses obligations résulte de :

- une action ou omission imprévisible et insurmontable d'un tiers qui n'a aucun lien avec la prestation vendue ;

- une action ou omission quelconque de la part du client ;

- un cas de Force Majeure tel que défini par les articles 268 et suivants du Dahir des Obligations et des Contrats.