



## CONDITIONS DE RÉSERVATION BiiG TRAVEL

Les conditions de réservation ci-après représentent la base contractuelle entre BiiG Travel et ses clients. En réservant un circuit avec BiiG Travel, vous devez avoir lu et accepté ces conditions.



## 1. CONDITIONS GÉNÉRALES

---

Les conditions générales de réservation décrites ci-dessous font partie intégrante de tout contrat de service conclu entre un client, personne physique ou morale (ci-après mentionné par le terme "client") et BiiG Holiday & Vacations Sole Co., Ltd (ci-après mentionné par le terme "BiiG Travel"). La conclusion par le client d'un contrat, qu'il soit écrit ou verbal, avec BiiG Travel implique que le client a lu, compris et approuvé le contenu de ces conditions générales de réservations.

## 2. SERVICE FOURNI

---

BiiG Travel s'engage à assurer en faveur du client tous les services expressément inclus dans le programme de voyage convenu avec ce dernier.

BiiG Travel est prêt à fournir, sous réserve de disponibilité, des services supplémentaires, c'est-à-dire non inclus dans le programme, à la demande du client, moyennant un supplément, le cas échéant.

## 3. VALIDITÉ DES TARIFS

---

Les tarifs proposés sont valables pour la période spécifiée par BiiG Travel dans la tarification, sur la facture ou sur tout autre document distribué au client.

Pendant la durée de leur validité, ces tarifs ne peuvent être réajustés qu'en cas d'événements exceptionnels, c'est-à-dire en raison d'un changement imprévisible de l'environnement contractuel (BiiG Travel ne peut pas effectuer correctement le programme de voyage aux taux initiaux). Dans ce cas, BiiG Travel enverra une demande de réajustement au client qui pourra soit l'accepter, soit la refuser. En cas de refus de la part du client, BiiG Travel se réserve le droit d'annuler le programme, de prendre en charge le remboursement au client de l'acompte qu'il a payé, moins les frais bancaires.

## 4. RÉSERVATION ET PAIEMENT DE L'ACOMPTE

---

Si le client souhaite effectuer une réservation, il doit confirmer son accord avec l'agent responsable de son dossier, en précisant le programme de voyage proposé qui lui convient. Il lui sera alors demandé de remplir un formulaire de réservation et de le renvoyer à BiiG Travel. BiiG Travel procède ensuite à la réservation de tous les services prévus au programme et se réserve le droit de proposer des alternatives équivalentes en cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs des services prévus (hébergement, vols domestiques, train, etc.).





Le programme de voyage final sera envoyé au client une fois toutes les réservations effectuées. Ce dernier doit à ce moment verser à BiiG Travel un acompte égal à 30% du coût total du voyage, à moins que l'agent en charge de son dossier n'indique différemment.

Parfois, un acompte plus important peut être exigé en cas de réservation de dernière minute ou en haute saison, en fonction des demandes spécifiques de certains hôtels ou compagnies aériennes.

Le manquement au paiement de l'acompte dans les 15 jours suivant la réception du programme final par le client peut entraîner l'annulation de tous les services réservés. La commande sera alors considérée comme annulée par le client et les dispositions mentionnées au paragraphe 7.a. s'appliqueront.

## 5. PAIEMENT DU SOLDE

---

Sauf indication contraire de la part de BiiG Travel, le client doit payer le solde du voyage au moins 30 jours avant la date de début de séjour.

En cas de manquement à l'obligation de payer le solde dans les conditions précitées, la commande sera considérée comme annulée par le client et les dispositions mentionnées au paragraphe 7.a. s'appliqueront.

## 6. MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

---

### a. Modification par le client

Le client peut demander la modification de sa commande à tout moment, sous réserve du paiement à BiiG Travel des coûts résultant de cette modification. BiiG Travel est tenu de répondre à ce type de demande avec la plus grande diligence, sous réserve de la disponibilité des services requis. Le report de la date d'arrivée est considéré comme une modification.

La réduction du nombre de participants n'est pas considérée comme un changement. Cela entraînera des pénalités d'annulation pour les participants qui se désistent ainsi qu'une réévaluation des tarifs pour les participants restants.

### b. Modification par BiiG Travel

BiiG Travel se réserve le droit de modifier les avantages inclus dans le programme de voyage final (correspondant à un changement de services) dans les cas suivants:

- La modification est justifiée suite à un cas de force majeure. Ce sont des événements imprévisibles, inévitables et irrésistibles qui rendent le voyage impossible ou dangereux pour le client tels que: guerre ou menace de guerre, émeutes, catastrophe naturelle ou nucléaire, blocus de ports, pillage, incendies, activités terroristes, météo, épidémie, quarantaine ou tout événement similaire.





- La modification est essentielle pour assurer la sécurité du client et / ou la qualité du voyage.

Dans les deux cas mentionnés ci-dessus, tous les frais supplémentaires seront à la charge du client

- Le changement est lié à d'autres facteurs indépendants de la volonté de BiiG Travel (par exemple, faillite d'un prestataire, sursréservation d'un fournisseur, retards de vols, etc.), conduisant à choisir d'autres hébergements ou d'autres activités que ceux initialement prévus. BiiG Travel informera le client dès que possible de tout changement et proposera des services d'un niveau équivalent ou similaire, si disponibles. Si le service est de qualité inférieure, BiiG Travel remboursera la différence de prix.

Dans les trois cas de modification, le client ne peut prétendre à une indemnisation.

## 7. ANNULATION DE RÉSERVATION

---

### a. Annulation par le client

Dans tous les cas d'annulation du voyage, le client doit payer des pénalités correspondant au tableau ci-dessous:

Jours avant la date d'arrivée	Pénalités d'annulation
Non présentation	100% de frais
1-10 jour(s)	50 % du prix du circuit
11-30 jours	30 % du prix du circuit
31-45 jours	10 % du prix du circuit
46 jours et plus	Aucun frais

Si l'annulation est faite avant le paiement de l'acompte, une facture est envoyée au client qui est tenu de payer les pénalités selon les conditions ci-dessus, également indiquées sur le devis accepté par le client.

Si l'annulation est faite ultérieurement au paiement de l'acompte, BiiG Travel déduira le montant de ces pénalités de l'acompte versé par le client. BiiG Travel remboursera au client le montant restant le cas échéant, par virement bancaire ; le client devant payer tous les frais bancaires.

### b. Annulation par BiiG Travel

BiiG Travel se réserve le droit d'annuler le voyage, en totalité ou en partie, en cas de force majeure. Ce sont des événements imprévisibles, inévitables et irrésistibles qui rendent le voyage impossible ou dangereux pour le client tel que: guerre ou menace de guerre, émeutes, catastrophe naturelle ou nucléaire, blocus de ports, pillages, incendies, activités terroristes, météo, épidémie, quarantaine ou tout événement similaire.





Dans tous ces cas d'annulation, BiiG Travel s'efforcera de rembourser les participants au programme de voyage après déduction (le cas échéant), des frais supplémentaires occasionnés par cette nouvelle situation, des frais d'annulation facturés par les hôtels, les compagnies aériennes ou tout autre fournisseur de services ainsi que des frais bancaires, mais en aucun cas les participants ne pourront prétendre à une quelconque indemnité.

## 8. OBLIGATION DES CLIENTS / ASSURANCE VOYAGE

---

Avant d'entreprendre le voyage, il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il satisfait aux exigences suivantes:

- Passeport (validité minimum de 6 mois après le retour, au moins deux pages vierges)
- Condition physique, vaccinations, traitements préventifs ...
- Visa (si requis par le pays ou les pays de destination)
- BiiG Travel peut, sur demande, aider le client à obtenir un [visa](#).

Toute personne participant à un circuit organisé par BiiG Travel doit souscrire une assurance voyage internationale couvrant au minimum les frais médicaux et de rapatriement, les blessures et accidents, la mort, la responsabilité personnelle. Les coordonnées de l'assureur et le numéro de police d'assurance du client doivent être communiqués à BiiG Travel avant le début du voyage.

La couverture d'assurance offerte par les sociétés émettrices de cartes de crédit ou les accords de couverture médicale réciproque n'est souvent pas exhaustive.

Pendant le voyage, le voyageur doit respecter les règles annoncées par le guide ou par tout autre agent BiiG Travel. Ce sont des règles pour assurer la sécurité du client et la qualité du programme de voyage.

BiiG Travel s'engage à fournir sur place toute l'assistance nécessaire et utile au client en cas d'incident couvert par l'assurance et notamment à assister le client dans l'accomplissement des formalités administratives auprès des autorités locales et de l'assureur.

## 9. LIMITATION ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

---

BiiG Travel s'engage à fournir au client tous les services convenus avec ce dernier et inclus dans le programme de voyage.

Toute activité ne faisant pas partie du programme de voyage ou toute violation du droit du pays d'accueil par le client n'est pas de la responsabilité de BiiG Travel. Toute annulation du programme de voyage résultant d'un conflit avec la loi privera le client de son droit à un remboursement de la part de BiiG Travel.

BiiG Travel est responsable vis-à-vis du client en tant qu'intermédiaire entre ce dernier et les différents prestataires (compagnies aériennes, hôtels, sociétés de transport, restaurants,





bateaux,...) et doit assurer ainsi une certaine qualité de services, mais BiiG Travel ne peut être confondu avec ces différents fournisseurs, qui en tout état de cause conservent leur propre responsabilité.

Les horaires de vol contractés dans le cadre du programme sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies aériennes, avant ou après la date de début du voyage, indépendamment de BiiG Travel. Dans de tels cas, BiiG Travel s'engage à faire de son mieux pour répondre au programme de voyage mais ne peut être tenu pour responsable si les nouveaux horaires définis par la compagnie aérienne sont moins adéquats que ceux initialement prévus.

BiiG Travel ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout événement dû à un cas de force majeure.

BiiG Travel peut aider le client en tant qu'intermédiaire dans l'achat de vols internationaux, mais BiiG Travel ne peut pas être confondu avec les fabricants de billets à l'étranger qui travaillent indépendamment et agissent pour leur propre compte. Tout incident impliquant l'achat de vols avec des agents de billetterie étrangers devra être traité entre le client et le détenteur du billet.

## 10. SERVICES NON UTILISÉS

---

BiiG Travel ne rembourse pas les prestations inscrites au programme mais non utilisées par le client.

Si le voyage est interrompu pour des raisons de santé, BiiG Travel s'efforcera d'obtenir le remboursement partiel ou total des services annulés auprès des prestataires de services. Cependant, certains fournisseurs ne remboursent pas les annulations de dernière minute, d'où la nécessité de souscrire impérativement à une assurance voyage.

## 11. PLAINTES ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

---

Toute réclamation relative à la réalisation de l'un des services inscrits au programme doit être adressée par écrit à BiiG Travel dans un délai maximum de 15 jours à compter de la fin du voyage.

Cependant, comme la plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement si BiiG Travel en prend connaissance, tout conflit entre le client et BiiG Travel doit être résolu principalement sur le champ par des négociations amicales.

Si BiiG Travel décidait de verser des paiements compensatoires à un client, ceux-ci ne pourraient en aucun cas dépasser le prix du voyage non aérien facturé par BiiG Travel. Cela ne s'applique que si le voyage a mal tourné et que le client n'a reçu aucune satisfaction.





Dans tous les autres cas, BiiG Travel se réserve le droit d'offrir ou non une compensation à sa seule discrétion.

Si aucune solution à l'amiable n'est trouvée, le tribunal du lieu d'exécution du contrat sera seul compétent pour statuer sur le litige.

## 12. MÉTHODE DE PAIEMENT

---

BiiG Travel accepte les paiements en dollars américains, en baht thaïlandais ou en lao kip.

### a. Paiement en ligne sécurisé

Le client peut payer par carte de crédit via un système de paiement en ligne sécurisé, moyennant des frais bancaires de 3% (pour les cartes Visa, Mastercard, etc.) ou des frais bancaires de 4% (pour les cartes AMEX).

### b. Virement bancaire

Le client peut également payer par virement bancaire. Les coordonnées bancaires de BiiG Travel seront communiquées au client lors de la conclusion du contrat de service. Les frais bancaires, déterminés par la banque du client et la banque BiiG Travel, sont à la charge du client.

### c. Terminal de paiement électronique (T.P.E.)

Le paiement par carte bancaire via un terminal de paiement électronique, plus connu sous le nom de "T.P.E." ou machine à cartes, n'est possible que pour le paiement du solde du voyage. Les cartes de crédit suivantes sont acceptées: Visa, MasterCard, American Express, JCB et Diners Club. Le paiement est effectué dans l'un des bureaux de BiiG Travel, moyennant des frais bancaires facturés au client. Sauf indication contraire de la part de BiiG Travel, ces frais sont de 3% sur les cartes Visa et MasterCard, 5% sur les cartes American Express et 3,3% sur les cartes JCB et Diners Club.

### d. Paiement en espèces

Les paiements en espèces sont effectués dans l'un des bureaux de BiiG Travel ou directement à ses agents sur présentation d'une facture estampillée. Ceci est également approprié pour le paiement du solde du voyage. Contrairement aux autres modes, le paiement en espèces n'entraîne aucun surcoût.

