

CONDITIONS DE LA PRESTATION DE SERVICES AVEC CONSULMAR BISSAU SARL

Les présentes conditions s'appliquent à la prestation de services avec la société CONSULMAR BISSAU SARL. Ces services concernent principalement le transport par bateaux et véhicules, l'hébergement en hôtels ou résidences et tout service lié au tourisme, qu'il soit fourni directement par la société ou sous-traité à des tiers.

Dans le cas du transport MARITIME, ces conditions coexistent avec les CLAUSES GÉNÉRALES du Contrat de Transport Maritime de Passagers et les CONDITIONS GÉNÉRALES du Contrat de Transport de Marchandises, disponibles sur notre site www.consulmarbissau.com. En cas de divergence, les présentes CONDITIONS DE PRESTATION DE SERVICES prévalent sur les autres.

CLAUSES SELON LE TYPE DE SERVICE CONTRACTÉ

1. Transport par bateau ou véhicule et excursions / visites guidées

1.1. Annulations et Remboursements

Les conditions de remboursement des sommes versées varient selon le délai de préavis par rapport à la date de début du service de transport ou de l'excursion / visite guidée :

- a) Plus de 15 jours : remboursement de 100 %.
- b) Entre 7 et 15 jours : remboursement de 50 %.
- c) Moins de 7 jours : aucun remboursement.

1.2. Exclusivité du Service

- La réservation du service n'implique pas d'exclusivité. Consulmar Travel se réserve le droit d'inclure d'autres passagers dans le moyen de transport et dans l'excursion / visite guidée, sauf accord préalable écrit.

1.3. Itinéraires Contractés

- Le service contracté couvre uniquement le trajet spécifié dans la réservation.
- Toute modification devra être demandée à l'avance et pourra entraîner un ajustement de prix.

1.4. Substitution du Moyen de Transport

- En cas de nécessité, Consulmar Travel se réserve le droit de remplacer le bateau ou le véhicule contracté ou présenté dans l'offre par un autre présentant des caractéristiques et prestations similaires, en maintenant la qualité du service.

1.5. Horaires et Conditions Météorologiques

- Les horaires peuvent varier pour des raisons météorologiques, opérationnelles ou logistiques échappant au contrôle de Consulmar Travel.
- Consulmar Travel informera les clients dans les meilleurs délais, mais n'assume aucune responsabilité en cas de modifications dues à un cas de force majeure.

1.6. Retards

- Les bateaux ou véhicules peuvent subir des retards par rapport à l'heure prévue de départ ou d'arrivée en raison de conditions météorologiques ou techniques indépendantes de la volonté de Consulmar Travel.
- Ces retards ne donnent droit à aucune indemnisation.
- Consulmar Travel n'est pas non plus responsable des frais supplémentaires découlant du retard, tels que nuits d'hôtel, vols ou transports terrestres manqués, ou autres services contractés auprès de tiers.

2. Service de voyages partagés avec d'autres passagers en bateau ou véhicule

2.1. Définition et Nature du Service

Les voyages partagés proposés par Consulmar Travel consistent en l'utilisation conjointe d'un moyen de transport (bateau ou véhicule) par plusieurs passagers pour le même trajet. Ce modèle permet de partager les coûts d'exploitation entre les participants, offrant ainsi des prix plus abordables. Les prix varient en fonction du nombre de passagers voyageant à bord du bateau ou du véhicule, conformément à l'offre présentée par Consulmar Travel.

2.2. Prix par Personne

Le prix par personne est calculé sur la base du nombre total de passagers payants confirmés. Ainsi :

- Si davantage de personnes rejoignent le voyage, le prix par personne pourra diminuer.
- Si l'un des passagers annule sa participation, le prix par personne pourra augmenter.

2.3. Acceptation de Conditions Variables

La réservation d'un voyage partagé implique l'acceptation que les conditions du service, y compris les prix, puissent être modifiées en fonction de l'évolution du nombre de participants.

2.4. Modification du Prix dans les Voyages Partagés

Dans les voyages partagés, si le client a payé un prix réduit en raison de l'intégration d'autres passagers dans le même voyage, et que l'un de ces passagers annule, Consulmar Travel se réserve le droit de ne pas maintenir le prix réduit initialement appliqué et/ou de réviser le prix par personne pour les participants restants.

La décision de maintenir le prix, de rembourser la différence ou d'ajuster le montant payé dépendra des circonstances spécifiques du voyage et du moment où survient l'annulation.

Cette condition de modification du prix s'applique exclusivement aux voyages partagés et vise à garantir l'équilibre économique et opérationnel du service.

3. Réservations d'Hébergement

3.1. Annulations et Remboursements

Les conditions de remboursement des sommes versées varient selon le délai de préavis par rapport à la date de début de l'hébergement :

- a) Plus de 15 jours : remboursement de 100 %.
- b) Entre 7 et 15 jours : remboursement de 50 %.
- c) Moins de 7 jours : aucun remboursement.

3.2. Autres Conditions

Le voyageur accepte expressément les conditions particulières de l'hébergement contracté pour son séjour.

CLAUSES COMMUNES À TOUS LES SERVICES CONTRACTÉS

1. Mode de Paiement et Commissions Bancaires

- Le client peut payer par les moyens mis à disposition par Consulmar Travel, y compris par virement bancaire.
- En cas de virement bancaire, le montant doit parvenir intégralement sur le compte de Consulmar Travel à Bissau.
- Les frais de virement ou de remboursement sont à la charge du client.

2. Responsabilité du Client

- Le client doit se présenter à l'heure. Retards ou absences ne donnent pas droit à remboursement.
- Il est de la responsabilité du client de disposer des documents de voyage nécessaires.
- Le client doit se présenter au point d'embarquement du bateau 10 minutes avant l'heure prévue de départ. Retards ou absences ne donnent pas droit à remboursement.

3. Modifications par l'Agence

En cas de force majeure (météo, pannes, grèves, manque de participants, etc.), Consulmar Travel pourra modifier l'itinéraire, les horaires ou les moyens de transport prévus, en cherchant à offrir une solution équivalente maintenant le service contracté.

4. Annulation par Consulmar Travel

Si, pour des raisons de sécurité, conditions météorologiques défavorables, défaillances techniques, nombre insuffisant de participants dans les services partagés ou toute cause de force majeure, il n'est pas possible de maintenir le service ni de proposer une alternative viable, Consulmar Travel se réserve le droit d'annuler le service. Dans ce cas, le client pourra choisir :

- a) Le remboursement intégral du montant payé.

b) Consulmar Travel n'assume aucune responsabilité pour les dépenses supplémentaires résultant de l'annulation, telles que nuits d'hôtel, vols, transports terrestres ou autres services contractés auprès de tiers.

5. Politique relative aux Mineurs

- Les mineurs doivent voyager accompagnés d'un adulte responsable.
- Le tuteur doit garantir le respect des exigences légales du mineur pour voyager.
- Pour bénéficier de tarifs spéciaux avec réduction pour les mineurs, la présentation d'un document officiel justifiant l'âge du mineur (passeport, carte d'identité ou livret de famille) est obligatoire. En l'absence de ce document, le tarif standard adulte sera appliqué.

6. Bagages et Effets Personnels

- Un bagage et un bagage à main par personne sont autorisés, sauf accord contraire.
- Consulmar Travel protégera le bagage et le bagage à main de la pluie et des éclaboussures d'eau de mer, à condition qu'ils soient remis à l'équipage par le voyageur.
- Le voyageur est responsable de protéger de la pluie ou de l'eau de mer le bagage à main (sac à dos, sac à bandoulière ou similaire) et les objets personnels emportés qui ne sont pas remis à l'équipage pour protection.
- Consulmar Travel n'est pas responsable des dommages, pertes ou éclaboussures d'eau de mer affectant les bagages, leur contenu ou les objets personnels, y compris les appareils électroniques (téléphones, ordinateurs, etc.) qui n'ont pas été remis à l'équipage pour protection.

7. Comportement à Bord

Un comportement respectueux est attendu. Consulmar Travel pourra interrompre le service pour les clients dont le comportement compromet la sécurité ou le bien-être du groupe, sans droit à remboursement.

8. Frais de Remboursement

Dans tous les cas où un remboursement est applicable suite à une annulation, les frais bancaires ou commissions liés au processus de remboursement seront à la charge du client. Le montant final remboursé sera net, après déduction de ces frais.

9. Modifications par le Client

Toute demande de modification par le client (changement de date, nombre de participants, itinéraire, etc.) devra être communiquée par écrit et sera soumise à disponibilité et éventuel supplément. Consulmar Travel ne garantit pas la possibilité de modifications après confirmation de la réservation.

10. Acceptation des Conditions

La réservation de tout service implique l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales.