



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

IRU SAS

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle
Au capital de 8 000€

Siège social : 2105 route des avais, 71740
SAINT EDMOND

SIRET : 10044225000013

Immatriculation Atout France : IM071260001

Garantie financière : Groupama Assurance-
crédit & Caution, 3 place Marcel Paul – 92000
Nanterre – Tel. +33(0)1 70 96 63 40 –
groupama-ac.fr

Assurance Responsabilité Civile

Professionnelle : HISCOX – 49 avenue de
l'Opéra 75002 Paris – Tél. 01 84 32 02 59

TVA intracommunautaire : FR45100442250

Email : contact@irumaiavoyages.com

Téléphone : +33 6 01 46 41 61

Destinations : Maldives, Thaïlande

Table des matières



.....	1
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)	1
1. Champ d'application	3
2. Acceptation et commande	3
3. Caractéristiques des voyages	4
4. Prix et prestations incluses	4
5. Modalités de réservation	5
6. Modalités de paiement	6
7. Absence de droit de rétractation	7
8. Révision du prix, des dates ou des informations.....	7
9. Résolution / cession du contrat par le voyageur.....	8
10. Modification du séjour	8
11. Responsabilité	9
i. Responsabilité	9
ii. Transport aérien	9
iii. Prestataires indépendants	9
iv. Activités soumises à conditions	10
v. Force majeure	10
12. Formalités	10
13. Assurances	11
14. Médiation de la consommation	11
15. Protection des données.....	12

1. Champ d'application

Les Conditions Générales et Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de **IRU SAS** par mail, par téléphone, et sur le site irumaiavoyages.com.

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et, dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes CGV.

L'information préalable prévue à l'article R.211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (conditions de transport, déroulement du séjour, hébergement, activités), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage, ou aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R.211-5 et L.211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

Les présentes CGV sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

2. Acceptation et commande

Nos Conditions Générales et Particulières de Vente s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de **IRU SAS** par un non-professionnel ci-après dénommé le « Client » ou le « Voyageur ».

Par « commande », on entend toute demande de réservation soumise par le Client et confirmée par l'une des sociétés exploitantes. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de **IRU SAS**.

3. Caractéristiques des voyages

Chaque voyage comprend au minimum une ou plusieurs **activités organisées** (plongée, snorkeling, excursions, croisières, transferts, accompagnement personnalisé). Les prix sont calculés en fonction des prestations réservées et de leur durée, exprimée en nombre de jours ou de nuitées selon la nature du séjour.

La durée totale du voyage s'étend du jour de la première prestation réservée (activité ou transfert) jusqu'à la fin de la dernière prestation incluse au contrat.

Les prestations touristiques sont proposées sous la marque commerciale Irumaïa Voyages, exploitée par IRU SAS. Selon la nature des prestations, le contrat est conclu avec l'une ou l'autre des sociétés, comme indiqué sur le devis et la confirmation de réservation.

IRU SAS / Irumaïa Voyages peut proposer des vols internes au travers de ses prestataires agences locales.

La responsabilité du transport aérien relève exclusivement du transporteur aérien conformément aux conventions internationales. Toutefois, si le vol (international ou interne) est inclus dans un forfait touristique, l'agence demeure responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution du contrat, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme.

Les prestations proposées sont les suivantes :

- Réservation d'activités (plongée sous-marine, snorkeling, excursions)
- Réservation de croisières
- Réservation des transferts (taxi, bateau, hydravion, vol interne)
- Réservation d'hôtels (resorts, guest houses, appartements privés) lorsque cela est demandé par le Client
- Conseils personnalisés et accompagnement
- Autres réservations à la demande

4. Prix et prestations incluses

Tous nos prix sont indiqués en euros et TTC (€).

Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages ou dans le devis/contrat sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- Les vols internes non réservés via IRU SAS
- Les dépenses à caractère personnel
- Les frais de visa et de vaccination
- Les assurances (annulation, assistance, rapatriement, bagages, plongée)

- Les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non incluses dans le descriptif du voyage
- Les excédents de bagages pour les hydravions et vols internes
- Les boissons au cours des repas, y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable
- Les boissons consommées en dehors des repas ainsi que les repas non prévus dans la formule sélectionnée
- Tout service antérieur à l'arrivée dans le pays de destination ou postérieur au passage sous douane lors du retour

5. Modalités de réservation

Le Client choisit la prestation de son choix et reçoit un descriptif préalable sous forme de devis, établi par **IRU SAS**.

Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité. Il vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC communiqué.

Le Client accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente et valide définitivement sa commande. Tout règlement implique l'acceptation des présentes Conditions.

Le paiement de la commande s'effectue dans les conditions définies sur l'offre préalable.

L'agence cocontractante adresse au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande comportant les caractéristiques essentielles de la prestation achetée et constituant le contrat de voyage. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte

Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, l'agence ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique.

Le délai pour confirmer définitivement une commande est de **72 heures** : le statut de la réservation passe alors de « en cours de confirmation » à « validé ».

Une confirmation récapitulative est adressée au Client une fois l'acompte réglé, assortie d'une facture d'acompte acquittée.

Une confirmation de réservation validée est adressée au Client une fois l'acompte réglé, assortie d'une facture d'acompte.

6. Modalités de paiement

- **Acompte** : Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **40 % du prix total du voyage**, sauf stipulation contraire (réservation de dernière minute).
- **Solde** : Sans relance de la part de l'agence cocontractante, le solde du voyage devra être effectué au plus tard **60 jours avant la date de départ**. La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par le Client.
- **Commande passée moins de 60 jours avant le départ** : En cas d'inscription à moins de 60 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente.
- **Modes de règlement** :
 - Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, ou une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par la banque.
 - Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les **24 heures ouvrées** suivant leur date d'exigibilité.
- **Moyens de paiement acceptés**
 - Le Client peut effectuer son règlement : par **carte bancaire** (via un lien de paiement sécurisé) ou par **virement bancaire** (avec accusé de réception par email le jour du règlement).
 - **Paiement par CB** : Toutes les cartes bancaires sont acceptées sauf American Express (carte nécessitant un agrément spécifique).
 - Deux liens de paiement sont compris dans le devis pour chaque dossier (1 lien pour l'acompte et 1 lien pour le solde). Chaque lien est valable 48h. Passé ce délai, un nouveau lien de paiement devra être généré. Tout lien supplémentaire (notamment pour les voyages de groupe) sera facturé **2 €**.
 - Des frais d'encaissement s'appliquent au paiement par carte, à hauteur de **1 %**. Un justificatif pourra être présenté par l'agence sur demande du Client.

7. Absence de droit de rétractation

En vertu de l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de **services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs** qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Ainsi, toute réservation validée par le Client est **ferme et définitive**, sous réserve des conditions d'annulation prévues aux présentes CGV.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste Bloctel ou équivalent).

8. Révision du prix, des dates ou des informations

Conformément aux articles L. 211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, le prix du forfait peut être révisé, à la hausse comme à la baisse, jusqu'à 20 jours au plus tard avant la date de départ, lorsque cette révision résulte exclusivement d'une variation **subie par l'agence** :

- du prix du transport de passagers résultant notamment du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes et redevances sur les services de voyage compris dans le forfait, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports ;
- des taux de change applicables au forfait, lorsque ceux-ci ont une incidence sur son prix.

Le prix révisé sera calculé en fonction des éléments effectivement concernés par la variation et selon les modalités prévues par la réglementation applicable. **Aucune majoration ne pourra être appliquée au Client sans que les éléments justifiant cette révision et son mode de calcul puissent être identifiés.**

Toute modification de prix sera communiquée au Client dans les meilleurs délais, sur un support durable, avec indication claire et apparente :

- du montant de la variation, à la hausse ou à la baisse ;
- des éléments ayant conduit à cette variation ;
- de la méthode de calcul appliquée ;
- du nouveau prix du forfait, le cas échéant ;
- et, lorsque la réglementation l'exige, des droits dont dispose le Client en conséquence de cette modification.

Lorsque la révision entraîne une diminution du prix du forfait, le Client bénéficie du droit à la réduction correspondante, déduction faite des frais administratifs réels éventuellement applicables, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la révision entraîne une augmentation du prix du forfait dans les conditions prévues par la loi, le Client sera informé de manière claire et compréhensible. Lorsque cette augmentation ouvre au Client un droit de résolution du contrat en application des dispositions légales, celui-ci pourra exercer ce droit dans le délai indiqué dans la notification, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Les variations de prix peuvent intervenir à plusieurs reprises avant l'expiration du délai légal de 20 jours précédant le départ, dès lors qu'elles reposent sur des évolutions distinctes et effectivement intervenues des éléments permettant légalement une révision du prix. Elles peuvent notamment concerner cumulativement les composantes aérienne et terrestre du forfait.

En revanche, aucune révision du prix ne pourra intervenir au cours des 20 jours précédant le départ, conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme.

Les éventuelles modifications des autres éléments du contrat, notamment des caractéristiques principales des prestations ou des conditions de transport, relèvent d'un régime distinct de celui de la révision du prix et seront traitées conformément aux dispositions du Code du tourisme applicables aux modifications du contrat.

9. Résolution / cession du contrat par le voyageur

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Toutefois, le Client a la possibilité d'annuler ou de résoudre le contrat moyennant le paiement des frais suivants :

- **Plus de 60 jours avant le départ** : 40 % du montant total du voyage
- **Moins de 60 jours avant le départ** : 100 % du montant total du voyage

Ces frais correspondent aux sommes déjà engagées par l'agence auprès des prestataires le cas échéant (hébergements, transferts, activités, croisières, vols) ainsi qu'aux coûts administratifs liés au traitement du dossier.

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le Client a la possibilité de céder le présent contrat à une personne remplissant les mêmes conditions, tant que celui-ci n'a produit aucun effet. La demande de cession doit être communiquée à l'agence dans un délai raisonnable.

Les frais de cession seront communiqués au moment de la demande. Le cédant et le bénéficiaire demeurent **solidairement tenus** du paiement du solde du contrat et des frais éventuels.

10. Modification du séjour

Toute demande de modification (dates, hébergement, prestations) est soumise à la disponibilité des services demandés et aux conditions tarifaires en vigueur.

- Si la modification entraîne des frais supplémentaires (par exemple, changement d'hôtel, passage à un appartement privé ou Airbnb, modification de catégorie de chambre, ajout d'activités), ceux-ci seront intégralement à la charge du Client.
- Si la modification n'est pas possible, l'agence cocontractante proposera une solution alternative dans la mesure du possible.
- Les modifications demandées à moins de **30 jours du départ** peuvent être considérées comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation, et donc soumises au barème des frais d'annulation prévu à l'article 9.
- Toute modification doit être confirmée par écrit (email ou courrier électronique) pour être valable.

11. Responsabilité

i. Responsabilité

L'Agence est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au présent contrat, conformément aux dispositions du Code du tourisme français (article L.211-16).

Toutefois, l'agence ne pourra être tenue pour responsable lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au Client,
- à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat,
- ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

ii. Transport aérien

Lorsque le transport aérien est inclus ou réservé par l'intermédiaire de l'agence, celui-ci est assuré par une compagnie aérienne tierce. La responsabilité relative à l'exécution du transport aérien (retards, annulations, modifications d'horaires, incidents en vol, perte ou détérioration de bagages) relève exclusivement de la compagnie aérienne, conformément à la réglementation internationale et aux conditions de transport du transporteur.

En cas de retard, d'annulation ou de modification d'un vol entraînant la perte ou la modification d'une prestation prévue dans le programme (transfert, nuit d'hôtel, départ de bateau, sortie plongée ou toute autre activité), la responsabilité relative au transport aérien relève exclusivement de la compagnie aérienne conformément aux conventions internationales. Toutefois, lorsque le vol est inclus dans un forfait touristique, l'agence demeure responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution du contrat et s'engage à l'assister dans ses démarches auprès du transporteur ou de son assurance afin d'obtenir, le cas échéant, un remboursement ou une prise en charge des frais supplémentaires.

iii. Prestataires indépendants

Les prestations fournies dans le cadre du séjour peuvent être réalisées par des prestataires indépendants (compagnies aériennes, transferts en hydravion, hôtels, centres de plongée, transporteurs locaux, bateaux, guides). Chaque prestataire demeure responsable de la bonne exécution de ses services conformément aux réglementations qui lui sont applicables.

iv. Activités soumises à conditions

Les activités proposées, notamment les sorties en mer et les plongées sous-marines, sont soumises aux conditions météorologiques, à l'état de la mer ainsi qu'aux décisions des capitaines, centres de plongée ou autorités locales. Pour des raisons de sécurité, certaines activités ou excursions peuvent être modifiées, reportées ou annulées. Ces décisions ne pourront donner lieu à aucune indemnisation de la part de l'agence. Dans la mesure du possible, une solution alternative sera proposée.

v. Force majeure

La responsabilité de l'agence ne saurait être engagée en cas de force majeure ou d'événements imprévisibles et indépendants de sa volonté tels que notamment : catastrophes naturelles, conditions météorologiques exceptionnelles, décisions administratives, grèves, conflits sociaux, problèmes techniques affectant les transports ou tout autre événement extérieur empêchant la bonne exécution du séjour.

12. Formalités

Le Client est tenu de respecter l'ensemble des formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

- **Passeport** : Le Client doit être muni d'un passeport en bon état, valable au minimum **6 mois après la date de retour**.
- **Vaccinations** : Les vaccinations doivent être à jour. Il appartient au Client de vérifier qu'il est en conformité avec les recommandations de l'Institut Pasteur et des autorités sanitaires.
- **Plongée** : En cas de forfait incluant des plongées, le Client doit être médicalement apte à la pratique de cette activité.
- **Références officielles** : Des informations actualisées sont disponibles sur :
 - Conseils aux voyageurs – Ministère des Affaires étrangères (diplomatie.gouv.fr)
 - [Institut Pasteur](https://www.institut-pasteur.fr)
- **Animaux de compagnie** : Les voyageurs souhaitant se déplacer avec un animal de compagnie doivent se renseigner sur les conditions d'entrée et les réglementations sanitaires applicables dans les pays de départ, de transit et de destination. À titre d'exemple, au sein de l'Union européenne, certains déplacements sont soumis à des règles spécifiques, notamment l'identification de l'animal par puce électronique. **Aux Maldives, les chiens sont strictement interdits sur le territoire.**
- **Exactitude des documents** : Le Client doit vérifier que les noms et prénoms figurant sur les documents de voyage (réservations, titres de transport, bons d'échange) correspondent exactement à ceux de la pièce d'identité utilisée pour le séjour.
- **Pièce d'identité** : Chaque participant doit être muni d'une pièce d'identité conforme et valide.
- **Responsabilité du Client** : Il appartient au Client de vérifier la validité de ses documents et de s'assurer d'être en conformité avec les formalités douanières, administratives et sanitaires du pays d'origine et de destination.

- **Obtention des formalités** : Les démarches relatives aux formalités de police, de douane et de santé requises pour l'entrée sur le territoire de transit et/ou de destination relèvent exclusivement du Client, qui doit s'adresser suffisamment tôt aux autorités compétentes.
- **Non-respect des formalités** : En cas de non-respect ou de non-présentation des documents requis, l'agence ne pourra être tenue responsable. Les frais afférents resteront à la charge du Client.
- **Clients non-ressortissants français ou bi-nationaux** : Ils sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination et de transit pour vérifier les conditions spécifiques applicables.

13. Assurances

Le Client est informé que les assurances (voyages, annulation, assistance, rapatriement, bagages, plongée) ne sont pas comprises dans le prix du séjour, sauf stipulation contraire mentionnée au devis ou au contrat.

Il est fortement recommandé au Client de souscrire une assurance couvrant les risques liés au voyage, notamment :

- Annulation (frais en cas d'impossibilité de départ),
- Assistance et rapatriement,
- Bagages,
- Responsabilité civile à l'étranger.

Bien qu'elle ne soit pas obligatoire de manière générale, la souscription d'une assurance spécifique couvrant la pratique de la plongée sous-marine est fortement recommandée. Certains centres de plongée peuvent toutefois conditionner la participation aux activités à la détention d'une couverture d'assurance ; à défaut, le Client devra souscrire l'assurance proposée par le club de plongée.

Le Client demeure seul responsable des conséquences liées à l'absence de souscription d'une assurance adaptée. Les conditions générales des assurances souscrites doivent être consultées attentivement par le Client.

En cas de sinistre, il appartient au Client de déclarer directement l'événement auprès de son assureur et de suivre les procédures prévues par celui-ci. L'agence pourra fournir, sur demande, les justificatifs nécessaires à la déclaration.

Lorsque l'agence ou ses partenaires proposent une assurance, les conditions particulières de cette assurance sont communiquées au Client au moment de la réservation. Le Client reste libre d'y souscrire ou de choisir une autre assurance auprès de l'organisme de son choix.

14. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir saisi l'agence par écrit.

Le médiateur compétent est : **Médiation Tourisme et Voyage (MTV)** CS 30329 – 75364 Paris Cedex 08

Site : www.mtv.travel Email : info@mtv.travel

15. Protection des données

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement pour la réservation et l'exécution du voyage, conformément au **RGPD**. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de limitation du traitement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite adressée à l'agence à l'aide de l'adresse email suivante : contact@irumaiavoyages.com .