

Ô voyages propose à ses clients, via ses partenaires, des forfaits comprenant un ensemble de prestations (sauf mention contraire) constituant un produit unique et indivisible tel que décrit dans la présente brochure. L'inscription à l'un de ces voyages implique l'acceptation ipso facto des conditions générales et particulières énoncées ci-après :

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Extrait du Code du Tourisme

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### Article R.211-3-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou de l'Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article 211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. Article R.211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de

la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un

numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
  - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- ou un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, sur son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

#### 1 - Réserve

L'inscription à l'un des voyages de Ô voyages sera confirmée en fonction des disponibilités aux dates choisies selon les informations fournies dans la présente brochure et complétées des éventuelles modifications communiquées à la réservation. Il appartient au client de signaler à Ô voyages tout élément le concernant à la réservation (âge pour les enfants, mobilité réduite, maladie, femme enceinte...) et pouvant affecter le bon déroulement du séjour.

#### 2 - Prix et règlement

Le prix contractuel est celui qui sera confirmé à la réservation et comprend : le transport aérien A/R sauf pour la France et les rendez-vous direct hôtel ; les taxes d'aéroport, locales, de solidarité, de sécurité, frais de gestion ; les transferts aéroport/hôtel/aéroport (sauf pour les formules sans transport) - pour les vols réguliers, nous consulter pour les transferts ; l'hébergement et les nuitées prévus au contrat selon le type de chambre et la formule de restauration choisies par le client. **Ne sont pas compris :** Les frais de délivrance des documents de police, de douane et de santé ; les repas à bord de l'avion, lors des escales et/ou en cours de transit ; les frais de porteurs et pourboires ; les excursions facultatives ; les boissons aux repas (sauf indication contraire), les dépenses à caractère personnel ; l'assurance annulation ; bagages et assistance rapatriement ; les taxes de sortie à régler sur place, au départ de certains pays.

**Vente de dernière minute :** Aucun frais n'est appliqué pour les ventes de dernière minute. Pour les réservations effectuées à moins de 72 heures du départ, les carnets de voyages ne seront pas fournis.

**Frais de dossier sans transport :** Toute réservation de prestations sans transport aérien donnera lieu à des frais

de dossier de 25€ par personne, avec un maximum de 75€ par dossier. **Enfants :** Les enfants de - 2 ans paient 10% du forfait adulte et, durant le transport aérien, n'ont pas de siège attribué.

**Règlement :** à l'inscription : 30 % du montant total du voyage ; solde : 30 jours avant la date de départ ; inscriptions à moins de 30 jours du départ : la totalité du montant sera exigée à l'inscription. Les chèques seront refusés à - de 21 jours avant le départ. 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 12.

Dans ce cas, les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront une avance sur le règlement dû. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant dû sera égal à 1% par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'exigibilité du paiement. **Révision de prix :** Les prix indiqués dans ce catalogue ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 1er Août 2016. Ils restent donc révisibles même après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse jusqu'à 31 jours avant le départ en fonction notamment du coût du carburant, des devises et des taxes et redevances. Si l'augmentation excède 8% du prix total du voyage, le client pourra annuler son voyage sans frais sous réserve de notification par écrit de l'annulation auprès du voyageur au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de l'avis de la variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus à l'article 12 des présentes conditions générales de vente. Les prix ont été calculés sur les bases suivantes : coût du transport, lié notamment au coût du carburant : Baril Brent à 37 USD // taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure : 1 EUR = 1.10 USD.

#### 3 - Aptitude du client

**handicap :** Le voyageur devra être avisé, avant toute réservation, du handicap et/ou l'incapacité d'un client et de tout besoin particulier pouvant en découler. La prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du client. Tous nos hôtels / réceptifs / transporteurs n'étant pas aptes à recevoir les clients souffrants d'un handicap, une demande préalable doit être effectuée par Ô voyages auprès de ses partenaires. Les délais de réponse peuvent être relativement longs et des suppléments tarifaires peuvent être requis notamment en cas de nécessité d'un transfert privé. Toute demande d'assistance doit être formulée par écrit auprès du service transport 48h minimum avant le départ. La non délivrance / refus d'une assistance de la part de la compagnie aérienne et/ou des services aéroportuaires, ne pourra en aucun cas être imputée à Ô voyages. Le client doit s'assurer que ses formes physique et psychique lui permettront d'utiliser les prestations réservées. Ô voyages se réserve le droit de refuser une inscription qui lui paraîtrait inadaptée aux capacités du client. De même, Ô voyages pourra exclure tout client contrevenant au bon déroulement d'un séjour, programme, activité ou faisant preuve d'incivilité. **Femmes enceintes :** Le voyageur recommande de consulter au préalable les modalités d'embarquement des femmes enceintes fixées dans les conditions générales de transport par la compagnie aérienne. Il ne pourra être tenu pour responsable d'un refus d'embarquement par la compagnie, à une femme enceinte. Egalement, des activités/excursions peuvent être fortement déconseillées aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès. **Mineurs :** Ô voyages ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En cas de non-respect de cet interdit, la responsabilité de Ô voyages ne saurait être engagée.

#### 4 - Modification-Annulation du client

Conformément à l'article L. 121-20-4 du code de la consommation, le droit à la rétractation n'est pas applicable aux forfaits touristiques. Toute modification ou annulation de réservation émanant du client devra être notifiée par écrit, à Ô voyages, de façon à en obtenir un accusé de réception.

**Modification :** Toute modification sera considérée comme une annulation, et entraînera les mêmes frais, selon la date de départ. L'annulation d'une ou plusieurs personnes inscrites sur le même dossier occasionnera des frais d'annulation pour les passagers annulés et impliquera de fait, pour les passagers restants, la facturation d'éventuels suppléments (ex : chambre individuelle) et/ou la suppression de réduction accordées avant l'annulation. **Annulation :** toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants : (HT hors taxes aéroport et hausse carburant).

- à plus de 30 jours du départ : 30 € par personne ;
- entre 30 jours et 21 jours du départ : 25% du montant HT du voyage ;
- entre 20 jours et 08 jours du départ : 50% du montant HT du voyage ;
- entre 07 jours et 02 jours du départ : 90% du montant HT du voyage ;
- à moins de 2 jours avant le départ : 100% du montant HT du voyage ;

#### Frais d'annulation particuliers sur les forfaits avec vols réguliers :

- Plus de 30 jours du départ : 299 €/pers. sur vol moyen-courrier & 599 €/pers. sur vol long-courrier
- Entre 30 et 21 jours du départ : 50% du prix HT du voyage (avec un minimum de 299 €/pers. & 599 €/pers. sur vol long-courrier
- Entre 20 et 8 jours du départ : 75% du prix HT du voyage (avec un minimum de 299 €/pers. & 599 €/pers. sur vol long-courrier

- Moins de 7 jours du départ : 100% du prix du voyage  
Dans tous les cas, et quelle que soit la date de l'annulation, s'il y a émission de billets sur vols réguliers, les 100% de frais, sur la partie aérienne, seront appliqués, en sus des frais mentionnés ci-dessus, y compris en cas de cession. Sur certains produits, des conditions d'annulation particulières peuvent être applicables à certaines périodes de l'année. Dans ce cas, Ô voyages en informera le client à la réservation. Les frais de dossier, de gestion et assurances ne sont jamais remboursables. En cas d'annulation ou de non-embarquement sur le vol, le client pourra prétendre au remboursement des taxes aéroportuaires et redevances dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager. Le client devra en faire la demande écrite auprès de Ô voyages. Le remboursement interviendra au plus tard 30 jours à

compter de la date de réception de la demande. Des frais de 20% du montant remboursé seront retenus par le voyageur sauf lorsque la demande sera déposée en ligne.

## 5 - Modification-Annulation du voyageur

**Modification :** En raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, les clients sont avertis que ce qu'il leur est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent les visiter, les hôtels proposés par Ô voyages peuvent être modifiés en fonction de certains impératifs locaux, et notamment de déplacements officiels, politiques, manifestations culturelles ou religieuses, climat, etc... La brochure étant imprimée longtemps à l'avance, les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels et/ou de sites culturels ainsi que certaines prestations peuvent être sujettes à modifications. Dans le cas d'une modification d'un des éléments ou de la totalité du séjour, Ô voyages s'engage à en informer le client dès qu'il en a pris connaissance, que ce soit avant le départ du client, ou pendant son séjour, et ce, selon les modalités prévues aux Art. R 211-9 et R211-11 du code du tourisme. **Annulation :** Ô voyages ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution d'une quelconque obligation aux termes d'un contrat, si cette inexécution est due à un événement présentant un caractère d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité à la prestation réservée, constituant un cas de force majeure.

## 6 - Formalités

Il appartient à l'agence de voyages qui propose le séjour au client de l'informer des formalités administratives et sanitaires du pays de séjour suffisamment à l'avance afin que le client soit en règle avec les autorités compétentes au moment de son départ. Les informations relatives aux formalités qui figurent dans la brochure et sur le site internet de Ô voyages s'adressent uniquement aux ressortissants français; le client doit impérativement avertir l'agent de voyages, avant la réservation, s'il n'est pas de nationalité française. S'il est un ressortissant d'un pays hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen, l'agent de voyage ne sera pas tenu de lui communiquer les formalités administratives et sanitaires à accomplir et il devra impérativement se rapprocher de l'ambassade compétente pour les connaître. Le client devra prendre en compte et respecter scrupuleusement toutes les formalités douaniers et sanitaires en us supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. Tout passager (adulte, enfant, bébé) doit impérativement présenter un document d'identité individuel valide avec photographie (uniquement CNI ou passeport) et en bon état sous peine de se voir refuser à l'enregistrement. Les mineurs de nationalité française ne peuvent donc plus être inscrits sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale et doivent désormais disposer de leur propre pièce d'identité à leur nom. Ô voyages recommande fortement aux clients dont la validité de carte nationale d'identité (CNI) a été prorogée automatiquement de 5 ans, par l'Etat français, d'utiliser un passeport en cours de validité, cette prorogation n'étant pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. La responsabilité du voyageur ne pourra être engagée si le client décide malgré tout de voyager avec sa pièce d'identité dont la date de validité indiquée est dépassée et qu'il est refoulé. Un mineur voyageant avec un seul de ses parents ou sans ces 2 parents et avec une tierce personne, doit obligatoirement être muni d'un passeport valide, même lorsque la carte nationale d'identité est suffisante pour les majeurs. Lorsque l'enfant voyage avec un seul de ses parents, il est impératif pour le parent accompagnateur de se procurer de la photocopie de la pièce d'identité de l'autre parent, du livret de famille et d'une attestation sous seing privé du parent qui ne voyage pas, autorisant son enfant à voyager. Lorsque l'enfant voyage sans ses 2 parents : il est impératif pour le majeur qui l'accompagne de se procurer de la photocopie de la pièce d'identité de chacun des parents, du livret de famille ou de la photocopie et d'une attestation sous seing privé de chacun des parents autorisant l'enfant à voyager avec lui. Certains pays comme par exemple, le Maroc ou la Tunisie ont des exigences particulières en termes de formalités pour les enfants ayant la double nationalité (marocaine ou tunisienne), et qui voyagent avec un seul des parents ou sans. Le client devra se renseigner auprès de son consulat / ambassade avant réservation. Le passeport reste très fortement recommandé même lorsque le mineur voyage avec ces deux parents. Il est préconisé de toujours se munir du livret de famille notamment lorsque les deux parents non mariés voyagent avec leur(s) enfant(s) mineur(s). Il est recommandé aux clients de toujours consulter et/ou de vérifier sur les sites Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) (formalités sanitaires) et des modifications des formalités ont pu intervenir entre la parution de la présente brochure et la date de réservation du client.

## 7 - Transport

Conformément aux conventions internationales et au contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes est exclusivement limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages. A ce titre, chaque transporteur dispose de ses propres conditions générales de transport (transports des animaux, responsabilité, femmes enceintes etc.) qui le convient, pour le client, de prendre connaissance car elles lui sont applicables de plein droit. Ces conditions générales de transport sont consultables sur le site de la compagnie aérienne concernée. En cas de non possibilité pour le client d'accéder au site de la compagnie, il peut également solliciter son agence de voyage pour rechercher l'information souhaitée. En vertu du décret N°2014-1095 du 26/09/2014, Ô voyages peut être amenée à communiquer les données de ses clients à la compagnie aérienne. Le voyageur n'est pas lui-même transporteur aérien. Il n'intervient qu'en tant qu'intermédiaire entre le passager et le transporteur. Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par la compagnie aérienne seule et non par le voyageur qui ne pourra donc être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraire, les changements d'aéroport, retard, annulations etc. Ces contraintes sont spécifiques au transport aérien et sont généralement liées à l'encombrement de l'espace aérien, au respect des règles de navigation, aux contrôles et traitement des appareils etc. Le voyageur communiquera au client, le nom des 3 transporteurs contractuel(s) ou de fait, pour chaque destination. L'identité

du transporteur sera communiquée au client dès lors que le voyageur aura connaissance (généralement par le biais de la convocation aéroport). Le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans pour autant engager la responsabilité du voyageur. En cas de non respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4-13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, le client pourra résilier son contrat et obtenir le remboursement des sommes versées. La demande de résiliation devra obligatoirement s'effectuer par écrit auprès de l'agence de voyages ou de Ô voyages. Les horaires des vols et itinéraires sont toujours communiqués à titre indicatif. Ils peuvent faire l'objet d'une modification même après confirmation. Les vols peuvent être directs ou comporter une ou plusieurs escales avec changement ou non d'appareil et/ou changement de numéro de vol sans que le voyageur en ait été nécessairement informé. Les vols peuvent être de nuit ce qui peut entraîner une arrivée le lendemain de la date de fin de séjour prévue. Il est donc fortement préconisé de ne prendre aucun engagement d'ordre personnel ou professionnel dans les 48h suivant la date de retour. L'aéroport n'est pas garanti lorsque la ville de départ/arrivée en comporte plusieurs (ex : Roissy ou Orly). Les frais de bus, navette, taxi etc. restent à la charge du client. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le client devra donc prévoir un temps de correspondance important entre le départ ou l'arrivée de son vol international et sa correspondance. Le vol retour doit impérativement être confirmé, par le client, à partir de 72h avant le départ auprès du correspondant de Ô voyages.

**Vols spéciaux :** Etant affrétéur de vol, Ô voyages pourra être amené, dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant, à regrouper les passagers sur un autre vol ou modifier le vol prévu. Le voyageur s'engage alors à avertir le client au plus tard 2 jours avant le départ et à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Il peut arriver également que, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le voyageur soit contraint d'acheminer les clients par tout mode de transport de son choix. **Bagages/ Effets personnels :** Ils sont tous sous la responsabilité du client. Ô voyages ne saurait être tenue pour responsable des objets personnels, bagages, vêtements... laissés sans surveillance que ce soit dans l'enceinte des aéroports, pendant les transferts ou durant le séjour à l'hôtel. Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance via son agence ou sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés, tels que : explosifs, gaz, liquides et solides inflammables (essence à briquets, allumettes...) etc. Le voyageur recommande au client de placer médicaments, devises, bijoux, objet de valeur ou fragile, appareils d'optique ou de photographie, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, passeports et pièces d'identité, lunettes etc. dans un bagage cabine, sous sa surveillance. Un bagage en soute de 15 kg (vols spéciaux) ou 20 kg (vols réguliers) par personne est autorisé. Il peut arriver que la compagnie ne soit pas la même à l'aller et au retour, c'est pourquoi il est fortement recommandé au client de rester sur une franchise de 15kg maximum. Tout excédent de bagage sera facturé par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. Certains bagages dits « spéciaux » (planche de surf, club de golf etc.) font l'objet d'un supplément à régler à l'aéroport et doivent faire l'objet d'une demande préalable auprès du voyageur. L'organisme en charge des transferts entre l'aéroport et l'hôtel se réserve également le droit d'appliquer un supplément pour le transport des « bagages spéciaux ». Ce supplément sera à régler directement sur place. En cas d'avarie, livraison tardive ou perte de bagages, le passager devra faire établir, dès constatation, une déclaration d'irrégularité auprès des autorités aéroportuaires. Il devra ensuite adresser sa réclamation, accompagnée de l'ensemble des justificatifs nécessaires à son étude, directement à la compagnie ou à son assureur et non à Ô voyages, dans les délais imposés par les conventions internationales.

## 8 - Prestations

**Durée du voyage :** nos tarifs sont calculés selon un nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires ou des retards imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière nuit(s) peut(vent) se trouver écourtée(s). De même, le séjour peut être prolongé en cas de vol retour de nuit entraînant une arrivée le lendemain de la date de départ effectif. **Circuits :** pour les circuits et combinés séjour/excursions proposés dans cette brochure, Ô voyages se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme, et/ou de substituer une étape et/ou une excursion par une autre, notamment pour des raisons météorologiques, politiques, de fêtes locales ou religieuses, d'embargo, sans pour cela en altérer le contenu et le déroulement. **Excursions :** Les prix des excursions proposées avant départ, sont établis selon des tarifs négociés en avant saison et inclus des frais de gestion. Elles peuvent donc se révéler occasionnellement plus chères que les excursions proposées sur place. La différence tarifaire ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement. Les excursions réservées sur place, mentionnées ou non dans les programmes, et affichées dans les hôtels sous l'identité de Ô voyages, sont réalisées par des organismes locaux indépendants de l'hôtelier et de Ô voyages. Même proposées sur place par les représentants de Ô voyages, elles sont achetées librement et ne sont pas un élément constitutif du forfait réservé auprès de Ô voyages au départ de France. Les descriptifs et tarifs échappent ainsi à la responsabilité de Ô voyages. Tout litige, incident ou accident survenant dans leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné et ne saurait, en aucun cas, engager la responsabilité de Ô voyages. **Location de voiture :** Chaque destination et chaque loueur dispose de ses propres conditions de location. Le client devra interroger son agence et voyageur pour s'assurer de réserver en connaissance de cause. Certains loueurs sont susceptibles de facturer l'assurance « rachat total de Franchise » sur place. Aucun remboursement ne sera accordé si le véhicule n'a pu être utilisé du fait d'un défaut de formalités (permis non valide ou non présent). Le client doit impérativement bien prendre connaissance de toutes les clauses / suppléments prévus dans le contrat de location qui lui sera soumis sur place par le loueur avant sa signature. Pour les locations de 7 jours, le véhicule sera pris/rendu à l'aéroport ou à l'hôtel

selon disponibilité et selon le loueur. Le client devra donc s'assurer à la réservation des modalités de ses transferts. **Hôtels :** Les catégories des hôtels mentionnés dans cette brochure sont celles définies par les autorités locales compétentes. Les normes d'attribution sont différentes des normes de l'hôtellerie française. Ô voyages s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement mais aucune comparaison ne peut être faite d'un pays à l'autre ou d'un établissement à un autre. Les hôteliers attribuent généralement les chambres à compter de 15h, le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et le client doit la restituer avant 12h, le jour du départ, quelle que soit l'heure du vol retour. Le client pourra conserver sa chambre au-delà de 12h moyennant un supplément payable directement à l'hôtel. Les prestations (notamment de restauration-all inclusive) prennent ainsi fin au moment de la restitution de la chambre. **Chambres :** les chambres doubles disposent le plus souvent de deux lits simples et très rarement d'un lit double. Les chambres triples & quadruples sont généralement des chambres doubles dans lesquelles il a été ajouté des lits d'appoint / canapé-lit. Le confort de ces types de chambres (triple et quadruple) est sommaire. Les chambres individuelles font l'objet d'un supplément et ont généralement un lit simple. La dimension des lits et lits d'appoint pour l'ensemble de ces types de chambre, peut différer de la taille standard française d'un lit à usage domestique. En cas d'annulation d'une des deux personnes réservées en chambre double, le client restant devra s'acquitter du supplément chambre individuelle. Les chambres communicantes ou côte à côte ne sont jamais garanties à la réservation. Ô voyages soumet uniquement la demande spéciale du client à l'hôtelier qui y accède selon ses disponibilités. La direction hôtelière a, seule, la maîtrise du fonctionnement de la climatisation dont elle choisit, à sa discrétion, les périodes de mise en service. L'hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d'annuler certaines prestations (animation, restaurants, équipements etc.), d'effectuer certains travaux (notamment entretien des piscines), selon le remplissage et/ou la saisonnalité. Pour des raisons indépendantes de la volonté du voyageur, certains hôteliers (notamment les hôtels grecs, en début de saison) sont amenés à substituer un hôtel à un autre de catégorie similaire ou supérieure. Pour les prestations soumises à supplément (vue mer, chambre supérieure etc.), seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. **Repas :** Le dîner du premier jour peut ne pas être fourni par l'hôtelier en cas d'arrivée tardive à l'hôtel. Certains hôteliers mettent à disposition, une assiette froide dans la chambre. Le petit déjeuner constitue le repas du dernier jour. En cas de départ matinal, le petit déjeuner servi sera plus frugal. Dans le cadre de la demipension ou de la pension complète, les boissons ne sont jamais incluses dans la formule (sauf mention contraire stipulée à la réservation), y compris l'eau minérale qui reste payante. Certains pays ne disposent pas toujours d'eau potable ou d'eau en carafe. Dans la formule « tout inclus », sont incluses les boissons locales servies uniquement au verre. Les bouteilles d'eau sont en supplément. **Qualité des prestations et services :** Le client doit s'assurer par lui-même, avant toute réservation que les conditions de la destination lui conviennent (situation économique, politique, religieuse, jours fériés etc.). A ce titre, il réalise que le standard de vie, les conditions économiques et sanitaires (coupures d'électricité et/ou d'eau, présences d'insectes) et la qualité des services et des prestations (restauration, accueil etc.) de certaines destinations peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels il peut être habitué. Certains établissements peuvent donc être soumis par exemple, à des coupures d'eau et/ou d'électricité, à la présence d'insectes (coléoptères, moustiques etc.), à un débit internet faible entraînant le ralentissement du service WIFI ou à une qualité de restauration moyenne etc. **Activités :** certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants qui restent sous la responsabilité de leurs parents. Les piscines ne sont jamais surveillées. La responsabilité de Ô voyages ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance de la part du client. En fonction de la saisonnalité et/ou du nombre réduit de vacanciers, certaines activités ou infrastructures peuvent être annulées ou remplacées. **Bébés :** les lits « bébé » sont attribués selon les disponibilités de l'hôtelier. Un supplément peut être requis sur place. Les repas du bébé sont à prévoir par les clients, avant leur départ, la restauration de l'hôtel pouvant ne pas être adaptée aux besoins de l'enfant.

**9 - Responsabilité**  
**a) du client :** Le client reste responsable de ses titres de transport (billet, e-ticket, contremarque etc.). Ô voyages décline toute responsabilité s'il venait à les perdre ou se les faire voler. La responsabilité de Ô voyages ne pourrait être engagée au cas où le voyageur se présenterait au départ après l'heure limite d'enregistrement, ou se verrait interdire par les autorités compétentes, l'entrée ou la sortie d'un territoire pour quelque cause que ce soit. Tout client qui ne se présente pas au départ ou renonce, quel qu'en soit le motif, à des services compris dans la prestation vendue, ne pourra prétendre à un remboursement. L'abandon de place pour emprunter un vol différent ne pourra donner lieu à un remboursement du billet non utilisé, ni à la prise en charge du nouveau billet et des éventuels frais générés par ce changement. La non-présentation à l'embarquement sur le vol aller d'un passager entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Si le client parvient à destination par ses propres moyens et à ses frais et qu'il souhaite bénéficier du reste des prestations commandées, il doit en informer Ô voyages au plus tard, le jour du départ initialement prévu. A défaut sa commande sera annulée. Tout voyage interrompu, abrégé, toute prestation non consommée ou partiellement consommée du fait du client ou toute demande de modification des prestations sur place par le client, ne donnera droit à aucun remboursement. Il appartient au client de faire constater sur place tout manquement ou sinistre le concernant : auprès de la compagnie aérienne en cas de retard, de détérioration ou perte de bagages ; auprès de l'hôtelier si ce dernier ne lui a pas fourni les prestations réservées ; auprès de la police locale en cas de vol, agression... et auprès de ALLIANZ en cas de maladie ou accident, dans le cas où le voyageur aurait souscrit une assurance. Les titres de transport non utilisés à l'aller et/ou au retour ne pourront faire l'objet de remboursement, même dans le cas d'un report de date. **b) du voyageur :** Ô voyages agit, pour l'exécution de ses programmes, en

tant qu'intermédiaire entre les participants et les différents prestataires et ne peut être confondue avec ces derniers. Les informations relatives aux horaires, itinéraires ainsi qu'aux équipements des hôtels figurant dans la brochure ont été vérifiés avec soin et donc publiées en toute bonne foi. Ô voyages informera le client des éventuelles modifications du descriptif des hôtels ou du déroulement du séjour proposés, dès lors qu'elle en aura eu connaissance, elle-même. En cas de défaillance d'un des prestataires de Ô voyages pendant le transport aérien ou pendant le séjour, ou, pour des raisons impérieuses (événements politiques, réquisitions, grèves, conditions climatiques...) Ô voyages pourra être amenée à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre ou à emprunter un itinéraire différent. En cas de demande spéciale, le voyageur déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Le voyageur ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que le voyageur ne formule de réserve. Le voyageur ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il appartient, à cet égard, à l'agence d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie.

## 10 - Après-vente

En cas de problème rencontré sur place, il est vivement recommandé d'en faire part immédiatement au représentant local de Ô voyages afin d'y apporter une solution en temps réel. En fonction du cas posé sur place et de sa résolution, un geste commercial, remboursement ou compensation pourra éventuellement être proposé immédiatement et tiendra alors lieu de seul dédommagement. Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées par le client, via son agence de voyages, de préférence par courriel au service après-voilage de Ô voyages à [sav@thalasso-to.com](mailto:sav@thalasso-to.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. De même, Ô voyages ne pourra être tenue pour responsable des effets personnels / objets oubliés par le client et elle ne se chargera pas à ce titre, ni de leur recherche, ni de leur rapatriement. Ô voyages est une société de droit français. La loi applicable à nos relations contractuelles est donc la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Ô voyages informe également sa clientèle qu'elle a la possibilité de prendre contact avec le Médiateur du Tourisme via le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) dès lors qu'une réponse satisfaisante ne lui aura pas été transmise dans un délai de 2 mois. Aucune contestation concernant le prix du voyage ou de prestations ajoutées avant départ (location voiture, vue mer, etc.) ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant confirmation de la réservation, si le prix annoncé lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. En effet, les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires (transporteurs, hôteliers etc.) et ne tiennent pas compte des promotions que ces derniers peuvent accorder à certaines dates. En conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte.

## 11 - Assurances

Sauf indication mentionnée sur le descriptif du séjour, aucune assurance n'est incluse dans le prix proposé. Le voyageur propose de souscrire, avant chaque validation définitive du séjour, une ou plusieurs assurances complémentaires par l'intermédiaire de Gras Savoye auprès d'ALLIANZ. Sont donc proposés : Un contrat d'assistance rapatriement à 5 € par personne (sous le numéro 78603906) couvrant pendant le voyage (avec un maximum de 90 jours) et un contrat Annulation/bagage/retard d'avion dont le montant varie selon le prix du séjour (sous le numéro 78603577). Le voyageur met à la disposition des clients qui en feront la demande, une copie des contrats proposés, afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances en toute connaissance de cause. Le client dispose, conformément à la loi Hamon, d'un délai de 14 jours pour renoncer à cette assurance. Toute annulation doit être signalée à Ô voyages au plus tôt et justifiée par l'envoi d'un courrier recommandé dans les 24h suivant l'annulation à Gras Savoye. Le voyageur reste à disposition pour toute information relative au détail des garanties. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance et non auprès du Tour Opérateur. Ces assurances doivent obligatoirement être souscrites le jour même de la réservation. Elles sont non cessibles et ne sont jamais remboursables.

## Ôvoyages est une marque de

**THALASSO N°1 Sari**  
**Au capital de 700 000 €**  
**IM 075110150**  
**IATA : 20 2 56504**  
**Garantie financière : GROUPAMA**  
**Garantie responsabilité civile**  
**et professionnelle Hiscoc**  
**R.C.S : 445 339 138 - Nanterre**  
**N° Siret : 445 339 138 00049**

## Crédits photos :

- les bases de données images Fotolia, Shutterstock et 123rf.
- Nos partenaires hôteliers indépendants pour le prêt de leurs photos et les groupes hôteliers Accor, Hilton, Starwood, Riu, ...
- Les instances touristiques de chaque destination.

## Pré-pressé : HASTONE

Imprimé en CEE par : MYPUBLISHING

