

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE :

VALABLES DU 10 OCTOBRE 2018 AU 31 OCTOBRE 2019

Préambule : L'inscription à l'un des programmes contenus dans la présente brochure implique l'acceptation préalable des conditions générales et particulières de vente. Elles vous seront remises par votre agence de voyages lors de votre réservation. Tout client qui s'inscrit à l'un de nos voyages reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions générales et particulières de vente et les accepte dans leur intégralité. L'agence de voyage ou le revendeur accepte également ainsi nos propres conditions générales et particulières de vente.

Information préalable :

Conformément aux articles L211-9 et R211-8 du Code du Tourisme, outre les errata, Top of Travel se réserve la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités disponibles.

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages, ou certaines informations contenues dans la présente brochure. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

« Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1^{er} juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives. »

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme;
- 13) 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.

Article R211-7 : 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5) Le nombre de repas fournis;
- 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 R211-10 ci-après;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 pour 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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^o de l'article R211-6 ci-dessus;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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.

Article R211-9 : 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 lettre recommandée avec 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 R211-11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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; 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 R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 ou 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 R211-13 : 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, dès 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins elle n'est pas à l'abri d'éventuelles erreurs d'impression concernant les dates, les prix, les photos ou tout autre détail de prestations. Dans cette éventualité le client doit se faire préciser par l'agence de voyage vendeur les prix et conditions définitifs lors de la réservation. Seuls les prix mentionnés dans la facture seront contractuels. Nos éventuels erratas sont disponibles et actualisés sur le site : <http://www.topoftravel-pro.fr>

INSCRIPTION : elle est soumise au versement à titre d'acompte d'une somme égale au quart du prix global du voyage. Le paiement du solde doit intervenir entre 30 et 25 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait des frais d'annulation (voir paragraphe frais d'annulation).

PRIX ET VALIDITÉ : Les prix figurant dans cette brochure sont établis au jour de son édition en fonction des données économiques connues à cette date. Ils sont susceptibles de modifications notamment pour tenir compte de l'évolution des tarifs des prestataires de Top of Travel et des coûts associés (prix du carburant ou d'autres sources d'énergie, taxes ou redevances ou taux de change). Les prix des prestations proposées sera confirmé par Top of Travel ou l'agence de voyages avant la conclusion du contrat avec le client.

Les tarifs de cette brochure sont applicables jusqu'à la sortie de la nouvelle édition (sauf erratum en cours de saison). Dans tous les cas, les prix sont impérativement confirmés par Top of Travel au client au moment de la réservation. Tous les prix publiés sont calculés forfaitairement par personne en euros sur un certain nombre de nuits mais jamais sur un nombre d'heures ou de fractions de journées ou de journées, sur la base d'un logement en chambre double. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, le premier et/ou le dernier jour du voyage se trouvent amputés de quelques heures, aucune indemnité ne pourra être réclamée. Les prix dans cette brochure sont des exemples et sous réserve d'éventuelles modifications. Top of Travel se réserve expressément la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités (chambres, sièges aériens etc.). Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du client : Les voyages sont assimilés à des produits finis incluant un ensemble de prestations et il convient de les acheter comme tels; il appartient au client d'apprécier, lors de l'acte d'achat, si le prix lui convient. Les prix indiqués sont établis en fonction notamment des données économiques suivantes : coût du transport, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Top of Travel se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse comme à la baisse afin de tenir compte des évolutions du coût du carburant ainsi que des cours des devises ayant une incidence sur le prix, des taxes et redevances afférentes aux prestations fournies, des taux de change.

En cas d'évolution d'au moins une de ces données, la modification du prix interviendra à ton moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyage. Dans certains cas, Top

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE :

VALABLES DU 10 OCTOBRE 2018 AU 31 OCTOBRE 2019

of travel peut être cependant amené à réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse pour les clients déjà inscrits. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ, pour les clients déjà inscrits.

Variation du cours des devises :

Les tarifs sont garantis dans la limite d'une parité égale ou supérieure à celles mentionnées ci-dessous.

Tous les programmes Jordanie : 1 euro = 1,20USD

Programmes Islande (Féerie d'hiver en Islande, Trésors de l'ouest Islandais) : 1 euro = 123 ISK

Programme Islande (Grand Tour d'Islande) : 1 euro = 130 ISK

Programme Hiver Norvège/Suède/Finlande : 1 euro = 9,54 NOK

Tous les programmes Russie : 1 euro = 73 RUB

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3% cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devise.

La variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera sur 65% du prix. Cette variation s'applique sur le prix de vente public, hors promotions et réductions.

Variation du coût de transport, des taxes, des redevances : Toute variation des données économiques sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par leur agence de voyage par lettre recommandée avec accusé de réception. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. Nos prix comprennent exclusivement l'ensemble des prestations énumérées dans nos programmes de circuits ou les tableaux de prix séjours et sont calculés selon un nombre de nuitées et non pas de journées entières. De façon générale nos prix ne comprennent pas les assurances complémentaires, les pourboires et dépenses personnelles, les boissons (sauf mention contraire), toutes prestations non stipulées dans le tableau des prix.

Prix « Top Départ », « Offres Spéciales », « Excursion offerte » et « Semaine supplémentaire » :

Top of Travel a défini un quota de sièges et de lits sur certains hôtels et à certaines dates vendues à prix promotionnels. Les tarifs « Top Départ » sont valables pour toute réservation effectuée avant le 31 octobre 2018 minuit et jusqu'à épuisement des stocks. Les « Top Départ » sont applicables sur les prix adultes uniquement et la réduction correspondante est applicable une seule fois pour les dossiers en 7 et 14 nuits. Si le quota de sièges et/ou de lits est atteint avant cette date, le tarif en vigueur de la brochure sera appliqué. Le « Top Départ » n'est pas valable sur les vols réguliers non désignés. L'offre « Top Friends » est valable sur la base de 10 adultes payants. Nos offres « Top Friends » et « Top Départ » ne sont pas cumulables entre elles. « Excursion offerte » : offre valable dans les Top Clubs (une par personne et par séjour qu'il soit de 1 ou 2 semaines), pré-réservation obligatoire simultanément avec le séjour en Top Clubs. Soumis à stocks (pour des raisons opérationnelles, l'excursion offerte peut être limitée en nombre de participants sur certains départs). Dans certains cas, elle peut être réservable sur place et devient alors payante. Elle est ni cumulable avec les packages associés (type Circuits, Saveur Nature/Rando, Séjour Découverte) ni avec les opérations spécifiques (type OPN et OPI ou promotions particulières) et/ou promotionnelles. L'excursion offerte ne donne pas droit à rétribution.

Des promotions et/ou offres spéciales et/ou ventes de dernières minutes sont quelquefois proposées et un même voyage peut s'avérer être vendu à un prix différent selon la date à laquelle il a été réservé. Aucun remboursement rétroactif ne sera effectué entre le prix réglé et le prix promotionnel et/ou de dernière minute.

Modalités de calcul « Semaine supplémentaire » : additionner au prix du forfait de base le montant de la semaine supplémentaire correspondant à votre date de départ. Les places et les stocks des semaines supplémentaires sont également limités.

DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage s'entend depuis le jour de la convocation à l'aéroport le jour de départ jusqu'au jour de convocation du vol retour en France. Il convient de considérer, sauf mention particulière, que le premier et le dernier jour du voyage sont consacrés au transport international et ne comportent aucune prestation sur le lieu de séjour. Il est également possible que la première et/ou la dernière nuit ne soit pas intégralement passée à l'hôtel ou à bord du bateau en fonction des horaires de vol. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 11 h ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 15 h. Pour certains appartements locatifs, le check in est prévu à partir de 17h. Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit /correspondance trop court/le jour du départ ou la veille ainsi que le jour de votre retour ou le lendemain (les dépassements possibles des forfaits parking aéroports ne peuvent être pris en charge par Top of Travel), notamment pour les vols charters qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol ou à des retards. En cas de retard aérien les visites et excursions éventuellement incluses dans le forfait, seront fournies dans un ordre différent, sinon elles seront remboursées au prorata de leurs prix sans aucun autre dédommagement supplémentaire.

TRANSPORT

Responsabilité des transporteurs : Les conséquences des accidents, incidents et/ou contretemps pouvant intervenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des conventions de Varsovie et Montréal, du règlement de la Communauté Européenne N° 261/2004, des réglementations locales qui régissent les transports nationaux des pays concernés. En aucun cas, Top of Travel ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages de cette brochure est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations au transport aérien des passagers et de leurs bagages, exclusivement comme précisé dans les conditions générales de vente (un extrait figure sur les titres de transport remis aux clients). Le billet d'avion constitue le seul contrat entre la compagnie et le client ; ce dernier est responsable et nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol. L'identité du transporteur aérien peut être modifiée, les horaires, le type d'appareil sont communiqués à titre indicatif, ils ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à des modifications jusqu'à la dernière minute : ils ne peuvent engager ni notre responsabilité, ni celles des compagnies. Les compagnies aériennes ne sont pas tenues comme responsables dans le cas de l'annulation d'un vol, de retard ou de modification d'itinéraire provoqués par des événements extérieurs (grèves, incidents techniques, surcharge aérienne ou intempéries ou toutes causes indépendantes de notre volonté) et les frais qui pourront en résulter ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou remboursement.

De plus ne pourront être pris en charge par l'organisateur des frais supplémentaires (hébergement, taxi, repas etc...) suite aux modifications d'horaires de transport (ferroviaire ou aérien) décidés par les transporteurs pour des motifs de sécurité ou des cas de force majeure (conditions météorologiques, aéroport ou gare fermés, grèves, incident technique etc...). Lors des périodes de forte affluence, les compagnies se voient parfois obligés de modifier leurs plans de vol, les capacités des appareils ou de mettre en place des vols supplémentaires même en dernière minute et de substituer les places des vols réguliers par des places de vols supplémentaires à des horaires sensiblement différents voire de nuit.

Conditions spéciales vols spéciaux et vols réguliers

Les vols spéciaux permettent de bénéficier de tarifs intéressants mais peuvent avoir l'inconvénient d'opérer à des heures peu confortables, voire de nuit et ne donnent aucune certitude quant aux horaires ou aux aéroports. La responsabilité des compagnies aériennes (régie par l'article 9 du contrat de transport) limite les obligations de ces compagnies au transport des voyageurs de la ville de départ à la destination choisie. En cas de retard, et de modifications de vol au début ou à la fin du voyage les compagnies déclineraient toute responsabilité ou prise en charge pour les perturbations que les modifications d'horaires ou même de jour pourraient engendrer telles que :

- Correspondance manquée même dans le cadre du pré ou post acheminement par avion ou voie terrestre. Sauf dans les cas de post-acheminement réservés par Top of Travel, l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de sa volonté. Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité

- Préjudice subi au titre d'un manque à gagner professionnel. Perte d'emploi, retenue sur salaire, frais supplémentaires de quelque nature que ce soit. Changement d'aéroport (à Paris notamment Orly/Roissy).

Compte tenu de ce qui précède, ni l'agence de voyages, ni Top of Travel ne pourront être tenus pour responsables des frais engendrés par des modifications résultant de causes indépendantes de leur volonté et en aucun cas leur responsabilité ne pourra dépasser celle des compagnies de transport.

En cas de force majeure, nous pourrions être amenés à transférer les passagers des vols spéciaux sur vols réguliers ou vice versa. Top of Travel se réserve éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. D'autres compagnies aériennes peuvent être proposées au moment de la réservation moyennant un éventuel supplément. Ces suppléments seront signalés au moment de l'inscription du client et soumis à son accord. Les prix figurant en brochure sont calculés sur la base de nombre de places attribuées par les compagnies dans des classes tarifaires spécifiques (contingents) ; après épuisement de ce nombre de places, l'achat de places supplémentaires dans d'autres classes de réservation (classe de débordement) ou la mise de place de vols supplémentaires fera l'objet de supplément qui sera signalé au client au moment de l'inscription et soumis à son accord. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain du retour de voyage. Toute annulation du client suite à l'annonce d'une modification du transport entraînera les frais d'annulation normaux. Pour bénéficier des tarifs spéciaux sur vols réguliers les séjours devront obligatoirement inclure la nuit du samedi au dimanche. La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'une escale. Les vols retour sont à reconformer par le passager au plus tard 48h avant la date retour auprès de nos représentants locaux.

Informations passagers Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement. Modifications des informations (art.97 décret du 15 juin 1994) : Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. TOP OF TRAVEL s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations dans la présente brochure. Ces modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, communiquées en vertu des art. 1, 2 et 5 du décret 2006-315 du 17 mars 2006.

Liste Noire En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site Internet : <http://www.dgac.fr>

Informations Environnementales Suivant le Décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011, relatif à l'information sur la qualité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport, un calculateur CO2, comme celui de la DGAC est disponible sur : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Le-calculateur-d-emissions-de-CO2.html>

Garantie Retard d'Avion En cas de retard d'avion, Top of Travel vous rembourse sous forme de « Bons à Valoir » : 50 euros par personne pour 4 à 8 heures de retard et 100 euros par personne pour plus de 8 heures. Bon à valoir applicable sur les vols spéciaux uniquement (garantie supérieure : voir page 2) et tous les passagers sauf les bébés. Exclusions : vols réguliers, conditions météorologiques ou naturelles récurrentes, grèves et toutes causes de force majeure pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons liées à la sécurité. Cette garantie nous dispense de rembourser les frais annexes engendrés par un retard de vol. Si vous désirez une garantie plus élevée, rendez-vous page 2.

Bagages Sont autorisés en règle générale une moyenne de 20 kg par passager pour les lignes régulières (sauf sur certains vols domestiques ou certains petits appareils où le poids est ramené à 15 kg par passager). Sur les vols réguliers désignés et publiés en brochure et sur certains vols spéciaux, beaucoup de compagnies autorisent 1 seul bagage en soute par personne, nous vous conseillons donc de prévoir 1 seul bagage par personne pour tout voyage. Sur les vols spéciaux sont autorisés généralement 15 kg par personne. Tout excédent sera à régler directement aux aéroports selon le barème en vigueur établi par la compagnie aérienne. Top of Travel pourra vous aider à évaluer des kilos supplémentaires afin de vous être agréable mais ne saurait être tenu pour responsable si la compagnie modifie certains éléments. Le matériel spécifique volumineux et sportif - notamment de plongée, de surf et de golf - est soumis à dérogation et éventuellement à supplément. Sur les vols « Top Flex » vols réguliers ou low cost en tarification dynamique calculée sur la base des tarifs les plus avantageux accordés par les compagnies aériennes) les bagages ne sont pas inclus et la possibilité de réserver ce service vous sera proposé lors de la réservation contre supplément. Dans tous les cas se référer à votre convocation.

Vol et perte de bagages La responsabilité des compagnies aériennes en cas de détérioration ou de perte des bagages enregistrés est régie par la convention de Varsovie et se limite à un remboursement de 20 euros par kilo ou à un maximum de 400 euros par passager ; Une déclaration devra immédiatement être faite à l'aéroport auprès de la compagnie aérienne concernée, au comptoir réclamation bagages, qui reste le seul interlocuteur du passager pour ce sinistre. Aucune assurance n'est comprise dans nos prix et nous déclinons toute responsabilité pour vol, perte ou dommages de vos effets personnels en quelque circonstance que ce soit. Nous vous conseillons de souscrire auprès de votre agence de voyages une assurance visant à la sauvegarde de vos intérêts selon la valeur des objets que vous emporterez.

Apptitude au voyage - Personnes à mobilité réduite ou handicapées Tous nos établissements ne sont pas aux normes requises pour les personnes en fauteuil roulant. Par ailleurs les normes en la matière à l'étranger sont souvent très différentes des normes françaises. Le cas des personnes handicapées doit être impérativement signalé par écrit à l'inscription dès la réservation pour informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information à la réservation nous ne pourrions garantir le départ. Les fauteuils roulants doivent être déclarés 3 jours ouvrés avant le départ. La compagnie confirme la prise en charge 2 jours avant le départ. Certains de nos hôtels comportent des marches, ou des niveaux différents suivant la topographie des pays (Situation à flanc de colline par exemple de certains établissements). Il est parfois nécessaire de marcher pour atteindre les différents lieux de vie d'un même hôtel. Nous nous efforçons d'écrire cet élément dans la rubrique « Top infos » de chaque page. Top of Travel attire l'attention des voyageurs présentant des problèmes de santé physique ou psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. Top of Travel conseille une visite médicale avant tout voyage.

Prestations à Bord & repas Spéciaux - Applicables à tous les vols Sauf exception, toutes les prestations à bord sont payantes. Généralement, les vols affrétés ne proposent pas de repas spéciaux. Sur les vols réguliers, prestations en demande sous réserve d'acceptation par la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager.

Taxes Aéroport Celles-ci sont obligatoires et font partie des éléments variables des forfaits toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces taxes peut être modifié selon les conditions prévues à la rubrique « Prix et validité ».

FRAIS DIVERS

Pour les réservations de dossier sans transport, un supplément de 50 euros par dossier sera compté pour les frais de dossier. Pour les voyages « A la Carte » 60 euros par dossier sera compté pour les frais de dossier.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE : VALABLES DU 10 OCTOBRE 2018 AU 31 OCTOBRE 2019

CESSION DE CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat selon les éléments de l'article 99 des conditions générales de vente. A titre indicatif les opérations consécutives à une cession de contrat entraînent des frais de 100 euros par personne.

REDUCTIONS ENFANT ET BEBE

Celles-ci varient selon les destinations, les circuits, les hôtels et l'âge des enfants. Elles sont indiquées dans chacun de nos descriptifs dans la rubrique « Top Family » et s'appliquent en général sur le forfait adulte sauf mention contraire. Attention, elles ne sont valables en général que si l'enfant partage la chambre avec deux personnes payant plein tarif. La chambre est alors équipée d'un lit d'appoint pour l'enfant de - de 12 ans. Pour les bébés (0 à - de 2 ans), les repas ainsi que le lit sont à régler à l'inscription ou sur place selon les destinations et les hôtels. Le transport aérien du bébé voyageant obligatoirement sur les genoux d'un adulte accompagnant est facturé à l'inscription. 60 euros sur les vols courts et moyens courriers, 100 euros sur le long courrier (Jordanie et Cap Vert). Dans tous les cas, ces réductions s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour de votre.

HOTELLERIE

Classification : Les classifications hôtelières mentionnées en brochure sont celles données par le Ministère du Tourisme du pays concerné. Chaque pays ayant ses propres critères de classifications, ceux-ci ne correspondent pas aux critères de classification française, compter en général une étoile de moins. Cette classification ne saurait engager notre responsabilité. Les produits Top Clubs ont une classification TOP en papillons subjective : dans les paragraphes Top Infos des Top Clubs, la classification en normes locales est indiquée.

Taxe de séjour Sur certaines destinations, une taxe de séjour est à régler sur place directement à l'hôtel. Les montants sont susceptibles d'évoluer sans préavis selon les décisions des états. Exemples de taxes : Au Cap Vert : 2 euros par nuit et par personne de plus de 16 ans ; la taxe de séjour à régler sur place dépend de la classification de l'hôtel et du type d'hébergement ou de la ville. (Au jour de l'impression de cette brochure : Portugal, Barcelone, Sicile, Malte, Majorque, Grèce, et l'Italie (liste non exhaustive) ont mis en place une taxe de séjour à régler sur place.

Caution Hôtels Selon leur règlement hôtelier (consultable sur place), la plupart des hôtels ont pour usage de demander un dépôt de garantie par carte bancaire au moment du check in. Vous obtiendrez le remboursement de cette caution généralement quand vous ferez le check out ou quelques jours après.

Respect de l'environnement Tenus à de nouvelles normes en matière de respect de l'environnement et de l'écologie, les hôtels appliquent des règles spécifiques concernant le changement des serviettes de toilettes. Ces règles sont en général indiquées dans les salles de bains. Il vous sera souvent demandé de mettre le linge de toilette à terre si vous souhaitez qu'il soit changé. Les serviettes laissées sur les supports prévus à cet effet ne sont pas changées.

Horaires Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient dans la majorité des pays que les chambres doivent être libérées à partir de 11h00 et ne peuvent être occupées qu'à partir de 15h00 (check in à partir de 17h pour certains produits appartements) ; par conséquent l'hôtelier se réserve le droit de demander un supplément sur place au client qui exigerait une mise à disposition ou une libération de sa chambre en dehors de cette règle. Attention, certains établissements sont susceptibles de déroger à ces horaires, renseignez-vous auprès de la réception de l'hôtel. Cette règle est aussi valable pour les services, prestations y compris éventuellement bracelets du Tout compris.

Formule « Tout Compris » La formule « tout compris » est expliquée dans chaque page produit. La formule « tout compris » n'implique pas que tout est gratuit. Elle comprend 7 petits déjeuners, 7 déjeuners et 7 dîners et permet la consommation sans limite de certains alcools, à certaines heures (suivant une carte fournie sur place) et parfois dans certains lieux (bars et restaurants) selon les hôtels, pour les personnes majeures. Les formules « Tout compris Light » ne comprennent pas d'alcool et l'eau de source est proposée en carafe. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Nous ne saurions être tenus pour responsable des accidents survenus à des clients ou causés par des clients en état d'ébriété. Dans tous les cas, se référer au descriptif de la formule produit.

Repas Le régime des repas dépend de la formule choisie. Il s'agit des menus établis par les établissements concernés et servis dans les restaurants désignés. Les repas pris à la carte, dans un autre restaurant ou dans la chambre donnent lieu à un supplément. Tous les hôtels ne pratiquent pas les paniers repas. Sauf mention contraire, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérale payantes vous seront proposées. Pour un séjour hôtelier en demi-pension, chaque nuit passée sur place comprend un dîner et un petit déjeuner. Suivant l'heure de vol, selon les établissements et les formules contractées lors de votre réservation, un repas (éventuellement froid) peut être proposé aux hôtels le 1^{er} soir : il peut également être remplacé selon les cas par un déjeuner (en principe non compris) le dernier jour. Tous les repas supplémentaires sont à la charge des clients. Nous rappelons qu'en cas de retard d'avion et si le séjour se trouvait écourté (arrivée tardive ou départ matinal ou reporté d'un jour), le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement.

Chambres Chambre triple : Dans la plupart des hôtels la chambre triple correspond à une chambre double avec un lit d'appoint. Cette formule qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent d'éventuels inconvénients (espace réduit, lit pliant etc.).

Chambre individuelle : Bien que faisant l'objet d'un supplément, les chambres individuelles sont souvent moins spacieuses et moins bien situées dans l'hôtel que les autres chambres.

Servites Ils sont pour la plupart payants et à régler directement auprès de l'hôtel sur place. Leur prix est donné à titre informatif et il est susceptible d'être modifié sur place par nos partenaires suivant leurs données économiques ou la saisonnalité. Il s'agit par exemple du parking, du port des bagages, service en chambre, téléphone, internet, mini bar, coffre-fort, consommations aux bars et aux restaurants, blanchisserie, certaines chaînes de télévision et activités sportives. Tous les types de cartes ne sont pas acceptés et le règlement de certains suppléments nécessite des espèces (conditions sur place).

Clubs enfants (Top Clubs avec animation francophone/internationale/européenne) : Ils ne peuvent prendre en charge des enfants nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique (ils resteront sous la garde de leurs parents ou tuteurs). Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. Les tranches d'âges sont généralement définies par les hôtels. Selon le nombre d'enfants / ados les tranches d'âges peuvent être modifiées ou regroupées. Pour des raisons de sécurité, un nombre maximum d'enfants est défini sur place. Certains Mini Clubs ne sont ouverts que pendant les vacances scolaires. Age minimum requis avant départ : 4 ans. Prévoir un ou plusieurs jours de fermeture par semaine. Les activités sont soumises à modifications, à un planning et à des horaires (se renseigner sur place).

Dans les Top Clubs avec animation internationale/européenne : les personnes s'en occupant parlent parfois plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Dans les Top Clubs : Callao et Quinta do Lorde, toutes les installations sont à disposition des parents et des enfants. Des animateurs/ambassadeurs organiseront des activités pouvant accueillir les enfants 6 jours par semaine pendant les vacances scolaires. L'ensemble est défini sur place et peut varier d'une semaine à l'autre.

Saisonnalité Les piscines intérieures et/ou extérieures peuvent être fermées à la clientèle selon les conditions climatiques. Les activités et animations peuvent être réduites en début et fin de saison. Les repas prévus sous forme de buffet peuvent être remplacés par des repas servis à la place.

Effets personnels Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel. Top of Travel, n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objets de valeur avec soi.

Voyages de noces et anniversaire de mariage La présentation du livret de famille ou du certificat de mariage est obligatoire sur place à l'arrivée à l'hôtel. A défaut, les attentions décrites ne seront pas mises à disposition et les réductions appliquées au moment de la réservation feront l'objet d'un rajustement tarifaire sur place que vous devrez acquitter. Les attentions décrites peuvent être substituées par une autre sans préavis.

LOCATION DE VOITURE

Les loueurs de voiture se réservent le droit de substituer à la voiture demandée lors de la réservation un modèle de catégorie équivalente

ou supérieure. Les tarifs des locations de voitures sont calculés par tranche de 24h à partir de l'heure de prise en charge. Tout dépassement est impérativement à régler sur place. Une caution est souvent demandée sur place par les loueurs. Les prix des éventuels suppléments à régler sur place / options avec suppléments indiqués en brochure sont donnés à titre indicatif et sujets à modifications. Nous conseillons à chaque voyageur de lire soigneusement le contrat de location de voiture remis sur place avant de le signer et avant de prendre la clé de son véhicule afin de ne pas consacrer sur place des suppléments qu'il ne souhaiterait pas.

EXCURSIONS FACULTATIVES VENDUES SUR PLACE

Dans des cas très exceptionnels, elles sont susceptibles d'être modifiées, remplacées et/ou annulées en fonction d'impératifs indépendants de notre volonté. Le minimum de participants requis pour leur réalisation vous est précisé sur place.

DESCRIPTIFS

Tous les descriptifs et photos publiés en brochure sont fournis de bonne foi. Les fermetures temporaires de certains équipements dues à des travaux, à des défaillances techniques ou autres sont toujours possibles. De même les conditions climatiques peuvent parfois provoquer l'annulation de certaines activités ou visites et dans ces cas aucun dédommagement ne pourra être envisagé. Nous rappelons que la brochure n'est pas un élément contractuel et qu'en aucun cas elle ne peut se substituer au document approprié prévu dans les conditions générales qui doit être remis par l'agence vendeur au client.

MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Modification avant départ :

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est soumise à disponibilité et devra être adressée à l'agence ou Top of Travel par tout moyen d'obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais.

Notifiée à plus de 30 jours de la date de départ, toute modification de la commande entraîne 50€ de frais de dossier par personne. (un report de date ou un changement de destination ou de lieu de séjour - sauf accord particulier - est considéré comme une annulation. Un changement de nom est quant à lui considéré comme une cession de contrat)

Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article « annulation du fait du client »

Par ailleurs, toute modification en cas d'émission anticipée du billet d'avion pour un « voyage sur vols réguliers sur mesure » entraînera des frais supplémentaires. Dans le cadre d'un « voyage sur vols low cost à la demande », aucune demande de modification n'est possible quelle que soit la date de la demande.

Modification sur place :

en cas de modification sur place, le client devra impérativement obtenir l'accord de Top of Travel ou l'un de ses représentants sur place. Tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seront à sa charge sans qu'il puisse prétendre au remboursement des prestations éventuellement non consommées du fait de ces modifications.

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

En cas d'annulation par le client les frais suivants seront retenus :

En cas d'annulation avant le départ par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ ; la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables.

L'indemnité forfaitaire retenue est applicable selon le barème suivant :

- Pour les voyages pré-définis en brochure comprenant des vols affrétés, spéciaux ou sur stocks contingentés de vols réguliers désignés :

- plus de 90 jours avant le départ : 100€ par personne
- entre 90 jours et 61 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage
- entre 60 jours et 22 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage
- entre 21 jours et 10 jours avant le départ : 65% du montant total du voyage
- entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 80% du montant total du voyage
- moins de 3 jours avant le départ, le jour du départ : 90% du montant total du voyage
- après le départ : 100% du montant total du voyage

- Pour les voyages sur vols réguliers « sur mesure » (selon les disponibilités fournies par les compagnies aériennes au moment de la réservation) :

- Dès la réservation, 100% du prix montant billet d'avion dans le cas d'une émission anticipée* sinon 150€ forfaitaire par personne
- Jusqu'à 61 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage + 100% du montant du billet d'avion dans le cas d'une émission anticipée* sinon 30% du montant total du voyage + 150€ forfaitaire par personne.
- entre 60 jours et 22 jours avant le départ : 55% du montant total du voyage
- entre 21 jours et 10 jours avant le départ : 70% du montant total du voyage
- entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 85% du montant total du voyage
- moins de 3 jours avant le départ, le jour du départ : 95% du montant total du voyage
- après le départ : 100% du montant total du voyage

* sur les vols réguliers sur mesure, entre l'inscription et le jour du départ les compagnies aériennes peuvent nous demander l'émission anticipée des billets afin de garantir les places d'avion. Le montant total des prestations aériennes sera fourni sur demande auprès de votre agence de voyages. Toute modification, même mineure (nom, prénom, parconsours, date, classe de réservation...) entraînera des frais supplémentaires.

- Pour les voyages sur vols low cost « à la demande » :

Dès la réservation et jusqu'au départ : 100% du montant total du dossier, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

Programmes soumis à des conditions d'annulations spéciales

Circuit Islande : « Féérie d'hiver en Islande »

Jusqu'à 65 jours avant le départ : 200€ par personne de frais de dossier (non remboursables par l'assurance)

Entre 65 et 44 jours avant le départ : 60% du montant TTC du voyage

Entre 43 et 31 jours avant le départ : 80% du montant TTC du voyage

A partir de 30 jours avant le départ : 100% du montant TTC du voyage

Garanties	Montants
Assistance Rapatriement	
Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport
Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport
Prolongation de séjour à l'hôtel	Frais d'hôtel 80 euros par personne et par jour, maxi 10 jours
Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger	30 000 euros par personne maxi 150 000 euros par événement
Franchises par dossier frais médicaux	45 euros
Transport du corps en cas de décès	
• Rapatriement du corps	Frais réels
• Frais funéraires nécessaires au transport	2 000 euros par dossier
Retour prématé	Titre de transport
Paiement des frans de recherche ou de secours (en montagne, uniquement sur pistes de ski balisées)	
Assistance juridique à l'étranger	
• Paiement d'honoraires	1 500 euros par dossier
• Avances de la cause pénale	7 500 euros par dossier

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE : VALABLES DU 10 OCTOBRE 2018 AU 31 OCTOBRE 2019

Dans le cadre de réservation sur vol spécial charter ou régulier sur stocks désignés ou contingentés (hors promotion), Top of travel propose d'assouplir ces conditions d'annulation en souscrivant la GARANTIE ANNULATION TOUTS CAUSES*
Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

ASSURANCES

Le prix et les conditions des assurances annulations et complémentaires n'est pas remboursé lors des annulations de dossier du fait des clients.

Droit de renonciation mentionné à l'article L.112-10 du code des assurances. Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Assistance Rapatriement - Contrat Police 78 932 233. Tous nos prix incluent une assurance assistance rapatriement que nous avons souscrite via PRESENCE ASSISTANCE TOURISME auprès de MUTUAIDE. La Centrale d'assistance MUTUAIDE est à votre écoute 24h/24 - 7j/7.

Tél : De France : 01 45 16 77 18 / De l'étranger +33 (0)1 45 16 77 18 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international ou PAR FAX de France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94 / de l'étranger : +33 (0)1 45 16 63 92 ou +33 (0)1 45 16 63 94 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
PAR E-MAIL assistance@mutuaide.fr

Pour ouvrir un dossier préciser :

- Le numéro de contrat 78 932 233.
- La nature de l'assistance demandée

- L'adresse et le numéro de téléphone où vous pouvez être joint

- Et obtenir leur accord préalable avant d'engager toute dépense y compris les frais médicaux.

Cette assurance n'est pas obligatoire. Si le client ne la souscrit pas un montant de 1 euro par passager sera déduit de la facture. Nous recommandons de souscrire une assurance complémentaire couvrant les frais avant, pendant et après le voyage.

Garantie Bagages	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré	1 000 euros par personne Plain par événement 5 000 euros	30 euros par personne
Indemnisation maxi en cas de vol des objets de valeur	40% du capital assuré	
Indemnisation maxi pour les objets acquis en cours de voyage	25% du capital assuré	
Garantie Interruption de séjour	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement maximum	6 000 euros par personne Plain par événement 30 000 euros	Prestation terrestres non utilisées au prorata temporis
Garantie retard d'avion	Plafond de garantie	Franchise
Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de plus de 4 heures	150 euros par trajet Maximum 300 euros par personne Plain événement 1500 euros	4 heures
Garantie départ manqué	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement maximum	900 euros par personne Plain événement 4500 euros	Néant

* Garantie Annulation « Toutes Causes » (voir page 2 / garanties détaillées sur simple demande)

A souscrire dès l'inscription, elle ne s'applique que dans le cadre de forfaits non promotionnels réservés sur vols spéciaux. Elle permet d'annuler le dossier jusqu'à la veille du départ, sans montage de dossier ni justificatifs à fournir et de réduire les frais d'annulation aux frais de gestion de 35 euros et au montant de la garantie annulation payée. Pour toute annulation ou non présentation le jour du départ seront retenus les frais de gestion, le montant de la garantie annulation, 50% des prestations terrestres et 100% des prestations aériennes. Cette garantie ne s'applique pas aux places de spectacles musicaux et de théâtre, bals, entrées d'expositions ponctuelles spécifiques ni aux suppléments liés aux festivités pour des occasions particulières (Ex : fête des fleurs, ...) Ces prestations ne sont jamais remboursables.

Garantie TOP Confort (voir page 2/garanties détaillées sur simple demande – Contrat PRE 20170101)

Pour enrichir vos garanties, elle comprend des garanties spécifiques : Retard d'avion / Départ ou retour manqué / Bagages / Interruption de séjour. extrait des garanties ci-dessus

ANNULATION et/ou MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par les circonstances de force majeure ou liées à la sécurité. De même il ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants plus de 21 jours avant le départ. Le nombre minimum de participants est généralement de 25 personnes pour tous les circuits (se référer aux informations spécifiques sur les pages brochure des produits) et généralement de 100 personnes pour les programmes sur vols spéciaux. Les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté. Si du fait de circonstances extérieures le circuit ou le séjour devait être modifié, nous nous efforcerons de proposer un voyage de remplacement et le client disposera d'un délai de 7 jours pour accepter la modification ou annuler sa réservation. Dans ce cas il sera intégralement remboursé mais ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

DEPARTS GARANTIS

La plupart de nos circuits sont garantis (sauf mention spéciale) si pour des raisons d'insuffisance de participants sur la partie terrestre, de logistique, de bon déroulement des programmes, d'impératifs locaux, nous devons annuler ou modifier un voyage, nous nous engageons à le faire à plus de 21 jours avant la date de départ. Nous ferons tout notre possible pour proposer un voyage de remplacement ou une autre date de départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation ou la modification du voyage intervient à plus de 21 jours de la date de départ.

CIRCUITS

Ils ne sont pas conçus en privatisés ou exclusifs, sauf mention contraire dans les descriptifs. Ils impliquent ainsi un regroupement d'hôtels entre les établissements 3, 4 ou 5 étoiles locales. Dans certains cas, pour des raisons opérationnelles, lors des départs pour les excursions, le transfériste peut effectuer plusieurs arrêts dans les différents hôtels de séjour, dans la limite de 6. Aussi, pour des raisons opérationnelles, certaines étapes guidées peuvent être commentées dans plusieurs langues, dont le français.

FORMALITES & INFORMATIONS

Convocations et Rendez-vous : Pour certains voyages, les billets et documents de voyage seront remis au client à l'aéroport, au comptoir TOP OF TRAVEL ou celui de son représentant aéroport, au moment du départ (Dans quelques aéroports le client sera invité

à se présenter directement au comptoir d'enregistrement du vol). Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Certains événements liés à l'affluence en haute saison, à des événements particuliers ou à des mesures de sécurité renforcée demandent aux passagers une anticipation quant aux délais d'attente ou de contrôles nécessaires dans certains aéroports. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 %. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme, ou à une heure et lieu de rendez-vous explicitement indiqué par notre correspondant sur place ou s'il ne peut présenter les documents de police ou visa exigés pour son voyage. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre quelle que soit la cause n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'implique pas la responsabilité de TOP OF TRAVEL.

Formalités administratives : indiquées en brochure, elles s'appliquent aux personnes de nationalité française. Entre la date de parution de la brochure et la date de départ des modifications d'ordre sanitaire ou administratif peuvent intervenir. Consulter votre agence de voyage lors de votre inscription et avant votre départ. Le site www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr est également très utile.

Enfants mineurs français : Ils doivent être en possession de leur propre carte d'identité ou d'un passeport nominatif éventuellement assorti d'un visa selon les pays.

Il convient de vérifier les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site [diplomatique.gouv.fr](http://www.diplomatique.gouv.fr) : <http://www.diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Les livrets de familles ne sont pas des pièces d'identité et ne permettent en aucun cas le passage des frontières. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-conformité de papiers d'identité entraînant l'interdiction de sortir de France ou de pénétrer en territoire étranger.

Informations Sanitaires & Risques : Lorsque vous effectuez un voyage, le site ARIANE conçu à l'initiative du Ministère des Affaires étrangères en concertation avec la CNIL vous permet de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère des Affaires étrangères : <https://pastel.diplomatique.gouv.fr/fildarione/dyn/protected/accueil/formAccueil.html>

L'inscription sur le site Ariane, offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles. Une fois vos données saisies sur Ariane :

- vous recevrez des recommandations de sécurité par SMS ou courriels si la situation dans le pays le justifie

- vous serez contacté en cas de crise dans votre pays de destination

- la personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin

Mineurs : tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ou tout autre document administratif ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI. Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) autorisant le mineur à voyager. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits... Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire ou climatique (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TOP OF TRAVEL pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaît avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TOP OF TRAVEL peut aussi être amenée à annuler le séjour du client sans indemnisation ou compensation.

PENDANT LE SÉJOUR

En cas de défaillance des prestations annoncées : Nous conseillons aux voyageurs de prendre immédiatement contact avec nos équipes locales et à leur signaler par écrit l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat afin de ne pas avoir à subir d'éventuelles conséquences déplorables durant tout le voyage. Tout incident ou service non fourni et non signalé sur place sera particulièrement plus difficile à prendre en compte au retour (contacts de nos bureaux sur place indiqués dans les carnets de voyage).

APRES VENTE

Toute réclamation doit être signalée par le client auprès de l'organisateur du voyage dans un délai de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception par l'intermédiaire de son agence de voyages. Le non-respect de ce délai pourrait être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Nous nous efforcerons d'apporter une réponse dans les meilleurs délais possibles, ce délai pouvant varier en fonction de l'enquête et du temps de réponse des prestataires concernés. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Ne sont pas considérés comme après-vente les courriers informant d'objets oubliés sur place. Top of Travel ne se charge pas de leur recherche. Pour les réclamations relatives aux retards aériens, Top of Travel est tributaire des procédures de chaque compagnie aérienne et de leur délai de réponse. Attention : la carte d'embarquement est un justificatif impératif et obligatoire à fournir, demandé par les compagnies aériennes.

Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalité de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'APRÈS celle du service gérant l'après-vente au sein du tour opérateur. Les professionnels et les consommateurs sont libres de suivre ou pas les avis du médiateur.

MENTIONS LÉGALES

Top of Travel : 3, rue Franklin - 93100 Montreuil - S.A. au capital de 456 000 € - Lic. : IM075110190 RCS Bobigny 419 234 141 - Siret 419 234 141 00028 - APE 7912Z - TVA intra : FR 419 234 141 - Licence IM075110190 - Assurance responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox à hauteur de 7 500 000 euros - Garanti par l'association professionnelle de solidarité (APST) 15 avenue Carnot-75017 Paris. Membre du Cercle d'Etudes des Tours-Opérateurs (CETO)

Photographies : Turespaña, Turismo de Andalucía, Patronato de Turismo de la Costa del Sol, OT Canarias, OT Cap vert, OT Malte, OT Madère, OT Ténérife, OT Baléares, Turespana, OT Autriche, OT Jordanie, OT Monténégro, OT Portugal, OT République Tchèque, OT Hongrie, OT Grèce, OT Croatie, ENIT - OT Italie, Junta de Andalucía, Galerie Turismo Andaluz, IRT-Hervé Durais, IRT-Valérie Koch, IRT-Luc Perrot, IRT-Studio Lumière, IRT-Emmanuel Virin, Barracuda Tours, Meeting Point, Anxurutos, IDS Bulgaria, Travel Partner, MTO, HOFBURD VIENNA, A. Tischer, Foyer, Hôtels et chaînes hôtelières : Porto Bay, Bluesun, Riviera, Alvor Baia, Jupiter, Pestana Alvor Praia, Pestana, Dellin, Park, Interpags, Kompas, Vittors Plaza, Iberostar, Paradores Hoteles & Restaurants, H10 Hoteles, Quinta do Lorde, Quercus, Remisen Albatros, Christy, Sunflower, Salini, Geranotis, Atole. Photothèque Top of Travel : Karine Álvés, Anne-Laura Ducroca, Virginie Dupont, Aurélie Tate, Michaël La Barbera, Patrice Viard, Paula Da Cruz, Séverine Durmaz, Nethel Thellier, Géraldine Jahouach, Philippe Jolivet, Eric Morlot, Marco Sabatini, Bertrand Dussart, Vincent Plazanet, Philippe Guersan, Fotolia, Shutterstock, OT Grandes canaries, IDS, ENIT, Aeroviaggi, Getty Images. D. Droits de reproduction et diffusion réservés. Création et réalisation : CCC - Paris 10 / Impression : Agr Graphic/Imayo Graphic.