

# 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 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 bulletin d'inscription 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.

Salaün Holidays a souscrit auprès de la compagnie Hiscoc, 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 10 000 000 €.

**Art R211-5 :** sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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.

**Art 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 R211-10 ; **10)** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; **11)** Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 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 ; **14)** 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 ».

**Art 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.

**Art 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% 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° 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. **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 14° de l'article R. 211-6.

**Art 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.

**Art R211-10 :** lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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.

**Art 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 telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, 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.

**Art R211-12 :** dans le cas prévu à l'article L211-15, 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 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.

**Art 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

**AGENCE DE VOYAGE LICENCIÉE SALAÜN HOLIDAYS :** organisateur de voyages, titulaire de la licence d'agent de voyages N° 029.95.0016 est couvert à titre d'organisateur par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° HA RCP0077882 (qui couvre les risques conformément au code du tourisme) souscrite auprès de HISCOC Paris. La garantie financière de Salaün Holidays (d'un montant de 1 335 988 €) est délivrée par l'APS. Salaün Holidays est membre du SNET (Syndicat National des Entreprises de Tourisme) et du SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages) et de Maison de la France. L'inscription à l'un des voyages de la présente brochure ne peut se faire que par l'intermédiaire d'une agence de voyage agréée et titulaire d'une licence d'Etat. Les agences agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes de l'organisateur.

**INFORMATION VÉRITÉ :** les prix mentionnés dans nos programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés : une erreur typographique étant possible, les prix et les dates de voyage seront reconfirmés par votre agence lors de l'inscription de même que les photos illustrant nos programmes ne sont pas contractuelles. Nos prix ont été calculés en fonction des données économiques connues à la date du 05/10/2009. Toutes modifications des taux des différentes taxes dans les pays visités, du prix des carburants (garanti jusqu'à 80 USD le baril sur des vols affrétés ou co-affrétés) et des tarifs des transports peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera immédiatement informé selon les dispositions légales réglementaires. **NOS TARIFS SONT GARANTIS, fermes et définitifs contre la fluctuation des monnaies hormis pour les voyages en Afrique du Sud et en Namibie : 1 € = 11,15 Rand sud-africain (ZAR), ainsi qu'en Australie : 1 € = 1,70 Dollar australien (AUD) suivant la parité au 05/10/09.** Dans ce sens, nous mentionnons clairement sur tous nos bulletins de réservation la quote-part transport soumise à la hausse du carburant et/ou la quote-part des prestations soumises aux fluctuations monétaires (Afrique du Sud, Namibie et Australie), en indiquant la parité, par rapport à l'euro, de la devise concernée lors du calcul du prix du voyage. Les prix mentionnés dans ce catalogue intègrent les surcharges de kérosène connues au 5/10/2009. Pour les voyages "avion", la part terrestre correspond à 65 % du prix de vente du voyage et la part aérienne à 35 % du prix de vente du voyage (à confirmer suivant la destination).

**INSCRIPTIONS :** toute inscription doit être accompagnée d'un acompte tel qu'indiqué sur le bulletin de réservation du présent catalogue (voyages de plusieurs jours) + la prime d'assurance facultative. Le solde doit être versé 30 jours avant le départ sous peine d'annulation systématique. En cas d'inscription faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage est dû au moment de l'inscription. Par exception, les voyages d'une journée ne feront l'objet que d'un seul versement représentant le prix total de l'inscription par personne. Pour tout versement par correspondance, il est expressément demandé de préciser le voyage auquel se rapporte le dit versement. Il ne sera délivré ni facture ni reçu de solde, le bulletin de réservation faisant office de facture. Tout règlement en espèces donne lieu à un reçu. Les documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour seront remis aux clients une semaine avant le départ.

**MODIFICATIONS DE CONTRAT :** pour les changements demandés moins de 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation. Les mêmes principes peuvent s'appliquer en cas de cession du contrat : nous consulter.

**NOS PRIX COMPRENNENT :** voir paragraphe "notre prix comprend" dans chaque programme du présent catalogue + l'assistance d'un représentant Salaün Holidays ou l'un de ses partenaires (conducteur ou accompagnateur) à l'exception des voyages où cette représentation est assurée par nos correspondants (agences de voyages réceptives, guide ou tour-leader...) + les taxes de séjour, les taxes d'aéroport, de sécurité au 05/10/2009 au départ de France, de l'étranger ou des DOM. TOM. + les redevances passagers variables selon les destinations ou les

acheminements aériens ou terrestres (sauf mention particulière).

**NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS :** voir paragraphe "notre prix ne comprend pas" dans chaque programme du présent document les taxes de sortie de territoire ou de passage de frontière (à régler sur place), certaines taxes aériennes sur les vols intérieurs uniquement payables sur place (lorsque précisées dans le programme), les frais de visa ou de carte touristique dont nous pouvons assurer l'obtention suivant les conditions tarifaires mentionnées dans le catalogue. **Les frais de visa ne vous seront pas facturés dans le cas où vous réalisez, de vous-mêmes et sous votre responsabilité, la démarche d'obtention, à titre individuel, des visas nécessaires et indispensables à la réalisation de votre voyage et cela, sans l'intervention et l'engagement des services de Salaün Holidays.** Salaün Holidays sera alors déchargé de toutes obligations d'assurer votre voyage si vous n'avez pu obtenir le ou les visal(s) nécessaires le jour du départ de votre voyage ; les conditions d'annulation de votre contrat seront alors appliquées. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe ; seules les bouteilles d'eau minérale ou de source payantes seront alors proposées + le pourboire du personnel (guides, porteurs, représentants locaux, etc) qui est laissé à l'appréciation de chacun + toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Salaün Holidays ne peut être tenu pour responsable tel que grève, avion ou bateau retardé du fait des compagnies de transport, mauvaises conditions atmosphériques... Nos prix sont établis de façon forfaitaire hors frais d'agence ou de dossier. Il en résulte que toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne donne lieu à aucun remboursement, à l'exception des prestations hôtelières non fournies en raison d'une prise en charge en cours de voyage et à condition que nous en soyons prévenus à l'avance. Cette restriction est également valable pour le retour.

**DÉPARTS :** pour l'organisation des circuits de préacheminement "au départ de votre ville jusqu'à Rennes, Le Mans, Nantes... ou jusqu'au point de rencontre avec l'autocar qui effectue le voyage ou jusqu'à l'aéroport de départ" et pour le retour à partir du Mans, Rennes, Nantes... ou de l'aéroport d'arrivée à votre lieu de départ, des minicars ou des voitures peuvent être mis à disposition à l'occasion de ces transferts aller et/ou retour. L'étendue et la multiplicité de nos points de prise en charge peuvent entraîner quelques désagréments pour les voyageurs situés en "bout de ligne". Aussi, suivant votre situation géographique, vous prendre près de votre domicile peut entraîner des départs matinaux, avec le cas échéant des changements de véhicules. Nous attirons votre attention sur le fait que vous ne serez pas systématiquement pris en charge à partir de votre ville de départ choisie, par le car de grand tourisme assurant l'ensemble du voyage. La longueur des transferts est liée à la dispersion de la clientèle pour une même destination. La durée de certains transferts (à l'aller comme au retour) peut être longue : par exemple, 10 heures sont nécessaires (arrêts compris) pour aller de la pointe du Finistère à l'aéroport de Paris-Roissy. Dans tous les cas, nous vous informons que les repas pris lors des transferts sont à la charge des clients. Dans certains cas, un délai d'attente peut exister entre deux transferts, compte tenu des aléas de la circulation ou par des impératifs d'organisation de nos rotations. Afin d'apporter le maximum de confort et d'équité à tous nos clients, les points de retour s'effectuent exactement au même endroit que le lieu de prise en charge du départ. Les départs sont assurés avec un minimum de 40 participants (pour les prix indiqués dans cette brochure) pour les voyages en autocar. Pour les voyages en formule car + avion et pour les voyages en avion, un minimum de 100 passages par rotation aérienne est nécessaire pour garantir les différents voyages programmés sur des vols affrétés ou co-affrétés. Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage si celui-ci ne réunissait pas le nombre suffisant de participants (voir ci-dessus), à condition que cette annulation pour insuffisance de participants intervienne à 21 jours ou au-delà avant la date du départ (sauf pour les voyages à la journée où ce délai est ramené à 7 jours). Les décisions d'annulation

du voyage ou du séjour du fait de Salaün Holidays n'interviendront que dans la mesure où le nombre de participants prévu pour réaliser le dit voyage ou séjour n'est pas atteint 21 jours avant le départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité (en dehors du remboursement des sommes déjà versées) si cette annulation pour insuffisance de participants intervient à 21 jours ou au-delà avant la date du départ. En cas d'annulation imposée par Salaün Holidays, justifiée par des circonstances de forces majeures ou par des raisons liées à la sécurité du voyageur et ce quelle que soit la date à laquelle intervient l'annulation, le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en dehors du remboursement des sommes déjà versées.

**PLACES DANS LE CAR :** pour nos voyages en "autocar", les places dans l'autocar étant choisies et attribuées par ordre d'inscription (sauf Barcelone, Costa Brava, Costa Daurada, Côte d'Azur, Italie les plus belles villes, Italie les lacs et Venise, Italie Rimini, Merveilles de la Croatie, Portugal séjour découverte et séjour en Algarve... ("Super Promos" et "Coups Doubles")), nous vous conseillons de vous inscrire longtemps à l'avance. Nous pouvons, en fonction des inscriptions, être amenés à utiliser une configuration d'autocar de 36, 40, 44, 48, 51, 53, 55, 57, 58, 59 places (ou 66, 70 places car à étage), ceci pouvant entraîner un décalage dans les rangées lié à l'agencement du véhicule. Nous pouvons, d'une façon plus générale, être parfois amenés à modifier l'attribution des places (suite à l'annulation et au report sur un autre voyage). Dans ce cas, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client.

**HÔTELLERIE :** les catégories hôtelières communiquées dans le présent catalogue sont les catégories officielles décernées par les autorités des pays concernés. Il convient d'intervenir à l'esprit que, pour une même catégorie, des différences sensibles peuvent exister d'un pays à l'autre. Ainsi, par exemple, en Egypte, la classification locale 5 \*\*\*\* tant pour les bateaux que pour les hôtels, ne peut être comparée aux normes françaises en vigueur : un hôtel 5 \*\*\*\* égyptien pourrait être comparé à un hôtel 3 \*\*\*\* N.N. français. Les règles internationales prévoient que les chambres ne soient attribuées qu'à partir de 14 heures le jour de l'arrivée et libérées avant 10 heures le jour du départ, et ce, quels que soient les horaires d'arrivée et de départ. En aucun cas nous ne dérogerons à ces règles. Nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels sont parfois être éloignés du centre ville, notamment pour notre voyage en Californie.

**CHAMBRES INDIVIDUELLES :** lors de l'inscription, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper (chambre individuelle, chambre à grand lit, à deux lits et chambre à partager). Cependant, le supplément demandé pour l'octroi de chambres individuelles n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même les obtenir des hôteliers. En effet, malgré le supplément demandé par ces derniers, le nombre de chambres individuelles est toujours limité pour chaque voyage, leur quantité dans les hôtels étant relativement infime par rapport aux chambres à deux lits, et leur confort très souvent moindre. En cas d'impossibilité de fournir une chambre individuelle, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé en fin de voyage, proportionnellement à la non fourniture de ce service et les voyageurs ayant acquitté ce supplément se verront attribuer une chambre à deux lits, à partager avec une autre personne.

**CHAMBRES À PARTAGER :** les inscriptions en chambre à partager sont acceptées sous réserve que d'autres personnes aient manifesté le même désir. Dans le cas où cette éventualité ne se présenterait pas, le voyageur concerné devra acquiescer le supplément pour une chambre individuelle lors du paiement du solde du voyage. L'impossibilité du partage d'une chambre ne constitue en aucun cas un motif valable d'annulation du voyage ce principe s'applique également pour les cabines à partager sur les croisières

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE (suite)

et traversées maritimes.

**CHAMBRES TRIPLES :** un logement en chambre triple peut être envisagé mais non garanti formellement. Très souvent la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> lit ou même un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit de 3 adultes. Les voyageurs désirant utiliser, malgré ces réserves, une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de non satisfaction.

**RÉDUCTIONS ENFANTS :** nous consulter selon la destination.

**RÉDUCTIONS JEUNES MARIÉS :** nous consulter.

**FORMALITÉS DE FRONTIÈRES ET SANITAIRES :** le client est directement avisé par le présent dépliant ou par l'agent de voyages à l'inscription des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation du voyage. Leurs accomplissements et les frais qui en résultent incombent au seul client, sauf indication contraire (voir selon programme). A noter que les enfants mineurs non accompagnés de leurs parents doivent disposer d'une autorisation de sortie du territoire et de leur carte d'identité (sauf s'ils possèdent un passeport à leur propre nom). Le nom figurant sur le titre de transport doit être identique au nom figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur. Nous ne pouvons supporter en aucun cas, les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un voyageur de présenter un document requis.

**BAGAGES :** les bagages sont l'objet de tous nos soins. Pour les voyages par avion, compte tenu des nombreuses manipulations, nous conseillons à nos clients le choix d'une valise rigide, solide et fermant à clef. Néanmoins, il est demandé aux voyageurs de fixer une étiquette à leurs valises et de s'assurer de l'embarquement de celles-ci avant le départ. Les valises placées sous notre responsabilité dans les soutes à bagages de nos autocars sont assurées jusqu'à concurrence de 300 € par personne, en cas de vol dûment constaté, détérioration, incendie. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils-photos, caméscopes, et autres objets personnels laissés dans les cars, les avions, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs achetés en cours de voyage. Nous acceptons de transporter ces derniers sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar. D'autre part, il nous est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage. En raison des nombreux problèmes survenus à ce sujet dans le passé, nous ne prendrons aucune demande de recherche en considération. Chaque voyageur a cependant la faculté de souscrire l'assurance qui lui paraîtra opportune concernant ses valises, bagages à main, appareils-photos, caméras, etc. (nous consulter). Pour les voyages par avion, les bagages enregistrés seront remis au porteur du bulletin d'enregistrement. En cas de dommage, au cours d'un vol, causé aux bagages enregistrés en soute (les bagages à main n'ayant pas fait l'objet d'une souscription d'assurance spécifique étant sous l'unique responsabilité de leur propriétaire), toute réclamation devra être faite par écrit au transporteur aérien concerné immédiatement après la découverte du dommage (ou au plus tard dans un délai de 7 jours à compter de la réception des bagages) et devra être accompagnée, sous peine de non-recevoir, d'un constat d'avarie établi en bonne et due forme par le représentant de la compagnie aérienne au moment de la livraison des bagages. Le client qui a souscrit auprès de Salaún Holidays une assurance annulation et bagages ne pourra s'en prévaloir qu'après avoir effectué tous les recours, tels qu'indiqués ci-dessus, auprès du transporteur aérien, la prise en charge par l'assurance intervenant après déduction du remboursement émis par la compagnie aérienne. En cas de vol de bagages durant un transport effectué par nos soins ou par une compagnie aérienne (sont exclus les vols "à l'arraché", les vols dans les hôtels, restaurants...), la déclaration circonstanciée accompagnée obligatoirement, sous peine de non recevoir, de l'original du procès verbal de dépôt de plainte ou du procès verbal de déclaration de vol établi par les autorités compétentes et mandatées du pays concerné ainsi que des factures originales des objets volés devront nous parvenir dans les 7 jours suivant le retour du voyage. Sont exclus de la prise en charge par notre assurance et celle des compagnies aériennes tout objet de valeur et/ou précieux (papiers d'identité, billets de transport, chèques, espèces, CB, bijoux, appareils photos, caméscope...) contenus dans les bagages enregistrés en soute. Nous rappelons, par ailleurs, que dans les hôtels, des coffres payants sont mis à la disposition des clients pour tout objet de valeur et/ou précieux. Dans tous les cas un coefficient de vétusté sera appliqué (20% la première année, 10% par année les années suivantes).

**EXCURSIONS FACULTATIVES :** nos voyages et séjours avion comportent parfois quelques excursions facultatives vous permettant d'agrémenter votre voyage par la visite panoramique d'intéressants monuments et sites touristiques environnants. Ces excursions facultatives peuvent être réservées et réglées en Euros (sauf indication contraire) auprès de votre tour-leader, chauffeur-accompagnateur ou guide-accompagnateur. Le prix de ces excursions communiqué à titre indicatif lors de votre inscription définitive peut être sujet à modification notamment en fonction du nombre de participants, du moyen de transport utilisé... En cas d'un nombre insuffisant de participants (- de 25), une excursion peut être annulée. Nous attirons votre attention sur le fait que seules les excursions et soirées facultatives décrites dans ce catalogue et ses annexes et proposées sur place par nos tour-leaders, chauffeurs-accompagnateurs et guides-accompagnateurs engagent notre responsabilité.

**MODIFICATIONS DE PROGRAMME :** à la date de parution de nos programmes, toutes les excursions, prestations, visites, entrées, soirées, croisières fluviales, traversées maritimes... indiquées sont réalisables. Nous vous invitons cependant à ne prendre en compte que les éléments indiqués dans nos programmes à l'exclusion de tous autres. Lorsque, après le départ du voyageur, certains services et prestations prévus non prépondérants au contrat ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement intégral des sommes correspondant aux prestations non fournies, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques. Ainsi, Salaún Holidays peut être amené, pour de multiples raisons et conformément à la loi du 13 juillet 1992 à changer l'hôtel ou le bateau mentionné dans cette brochure sans que cette notification ne constitue pour autant une modification importante d'un des éléments essentiels du voyage. En tout état de cause, et dans la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable. Dans ce cas, Salaún Holidays s'engage à fournir au client une catégorie similaire ou supérieure, aucun dédommagement ne pouvant alors être réclamé par le client. En avant ou en arrière saison, certains services peuvent être modifiés — voir supérieurs (ex: l'animation et les activités dans les hôtels, repas à table au lieu d'un buffet) en raison du petit nombre de voyageurs ou des conditions climatiques. Le prix de nos forfaits tient déjà compte de ces éléments éventuels. Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'organisateur au client est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées. En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le montant réel de la prestation acquittée par le client.

**VOYAGES EN AUTOCAR :** 1- Dans les autocars Royal Class, les 4 places situées à l'avant (derrière le chauffeur pour les "autocars classiques" et à l'étage pour les autocars à étage ou à poste de conduite surbaissée), ne bénéficient pas de l'écartement Royal Class tel qu'indiqué dans nos catalogues (soit de 0,95 m à 1,05 m entre les sièges). En revanche, il s'agit bien des fauteuils Royal Class avec inclinaison du dossier jusqu'à 65° et repose jambes. Ces 4 places qui bénéficient en outre d'une situation privilégiée pour les clients, sont également considérées comme des Royal Class et donnent lieu à la facturation du supplément Royal Class (de 35 à 40 € suivant le voyage). 2 - Compte tenu des nouvelles dispositions liées à la réglementation sociale européenne dans les transports routiers de voyageurs en vigueur depuis le 11 avril 2007, nos conducteurs doivent observer au plus tard après 6 jours de conduite, un repos d'au moins 36 heures. Ainsi le 7<sup>ème</sup> jour au plus tard, un autre chauffeur assurera la conduite de notre autocar, ou alors vous serez transportés dans un véhicule de grand tourisme d'une société partenaire. Cet autocar affrété pourrait par contre ne pas bénéficier des mêmes équipements de confort que votre autocar de voyage. Il peut par exemple ne pas être équipé de sièges Royal Class, ou de toilettes. 3 - Dans le cas exceptionnel, où, au cours de votre voyage, votre autocar Royal Class est immobilisé suite à une panne, un bris de glace ou autre incident, nous serions alors contraints de louer un véhicule auprès d'un autocariste français ou étranger. Cet autocar affrété pourrait par contre ne pas bénéficier des mêmes équipements de confort que votre autocar de voyage. Il peut par exemple ne pas être équipé de sièges Royal Class, ou de toilettes.

**VOYAGES PAR AVION :** les avions utilisés par nos soins sont des jets ou des turbopropulseurs, offrant toutes les garanties de confort et de sécurité. Le transport aérien est réalisé en classe économique sur des compagnies "charters" ou de vols réguliers, IATA ou non. L'intensité du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée. Les nombreuses rotations des appareils et surtout des impératifs de sécurité qui priment tout, peuvent parfois entraîner des retards compte tenu de l'augmentation importante du trafic. Nous nous conformons alors aux règles en usage dans toutes les compagnies aériennes. Néanmoins, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de modification de la durée du programme initialement prévu. Sauf description particulière, il convient de considérer que les 1<sup>er</sup> et dernier jours sont consacrés au transport. Les prix des voyages ont été fixés en fonction de leur durée exacte et non pas d'un nombre déterminé de journées entières. Sont inclus dans la durée du voyage, le jour du départ, à compter de l'heure de convocation et le jour du retour, heure de l'arrivée. Sur certaines destinations (la Turquie, la Tunisie, l'Andalousie et l'Égypte plus particulièrement) en raison des contraintes liées au transport aérien, nos 1<sup>er</sup> et dernière nuits peuvent être écourtées par une arrivée tardive ou un départ tardif, ou par un départ matinal ou une arrivée matinale, dans ce cas, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Les conditions des places affrétées, avions spécifiques, blocs sièges, nous obligent à préciser que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'une modification de date. L'abandon d'une place sur vol affrété et blocs sièges, pour emprunter un transport de ligne régulière, entraîne le paiement intégral du nouveau billet au tarif officiel. En cas de perte ou de vol d'un billet, le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Nous sommes d'autre part tributaires des horaires parfois fluctuants des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés même à quelques heures du départ. Les horaires indiqués ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies, ni celle de Salaún Holidays, ni celle de l'agent de voyages. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos représentants. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. En cas de litige, aucune indemnisation ne pourra être accordée. Salaún Holidays ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transfert et le transport aérien des passagers. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toutes natures au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport. L'article 9 du dit contrat fixe l'obligation à la Compagnie de transporter les passagers de la ville de départ à l'arrivée, sans garantir les horaires, les escales, les correspondances, le type d'appareil ou les aéroports utilisés. Au cas où l'aéroport de départ et/ou de retour ne pourrait être utilisé pour une raison quelconque, l'organisateur prend en charge le transfert par voie terrestre jusqu'à l'aéroport de substitution sans autres prestations ni dommages et intérêts quelconques. Il est conseillé à notre clientèle de ne prévoir aucun engagement le jour ou le lendemain du jour de retour du voyage compte tenu des retards toujours possibles. De même, en cas de panne ou d'incident technique du transporteur aérien nécessitant un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par le transporteur, et de ce fait pouvant écourter la durée du voyage, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dommage et intérêts. Pour des motifs techniques (jours fériés, dimanches, jours imposés pour certaines visites, etc) en fonction des conditions météorologiques et d'autres aléas d'organisation, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires et l'ordonnance de nos programmes. En tout état de cause le programme touristique indiqué restera intégralement respecté.

**VOLS AIR FRANCE :** les prix des vols Air France au départ de villes de province ont été calculés à partir de classes de réservation autorisées pour les groupes. Selon les disponibilités et la ville de départ choisie, un supplément tarifaire pourra vous être demandé au moment de l'inscription.

**VOLS SUPPLÉMENTAIRES :** à certaines dates (vacances scolaires, haute saison...), nous pouvons être amenés à proposer des départs supplémentaires à ceux indiqués dans nos brochures. Aussi bien pour les vols réguliers que pour les vols spéciaux dits vols "charters", nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément dont le montant vous sera précisé lors de votre inscription.

**DÉFAUT D'ENREGISTREMENT :** SALAÚN HOLIDAYS ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien/autocar occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par SALAÚN HOLIDAYS, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, ou du fait d'un tiers. SALAÚN HOLIDAYS ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement, lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination), lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage. En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien/autocar, il ne pourra prétendre à aucun remboursement. Nous attirons particulièrement votre attention sur les formalités spécifiques à effectuer pour tout voyage à destination des États Unis ou transitant par les États Unis (vous renseigner à votre agence de voyages).

**ANNULATION :** en cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit.

**POUR UNE ANNULATION :** • plus de 30 jours avant le départ, les sommes versées lui seront, soit reportées sur un autre voyage de son choix dans l'année sous retenue pour frais de dossier de 20 € par personne, soit remboursées sous retenue pour frais de dossier de 30 € par personne (voyages inférieurs à 305 €), 50 € par personne (voyages entre 306 € et 760 €), 60 € par personne (voyages entre 761 € et 1525 €), 80 € par personne (voyages supérieurs à 1526 €) ainsi que le montant de la prime d'assurance-annulation (frais de dossier non remboursables par l'assurance). • Entre 30 et 21 jours avant le départ : il sera retenu 25 % du prix du voyage. • Entre 20 et 8 jours avant le départ : il sera retenu 50 % du prix du voyage. • Entre 7 et 2 jours avant le départ : il sera retenu 75 % du prix du voyage. • Moins de 2 jours avant le départ : il sera retenu 90 % du prix du voyage. • Non présentation au départ : il sera retenu 100 % du prix du voyage (sauf conditions d'annulation spécifiques Costa Croisières : se renseigner à l'inscription). Ces frais d'annulation

sont couverts, à l'exclusion des frais de dossier (voir plus haut), par l'assurance annulation s'il y a lieu (facultative mais que nous vous invitons à souscrire). Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés, de même s'il ne peut présenter les documents de police exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité et pour les mineurs autorisation de sortie de territoire). Si un voyageur ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de route pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti.

**ASSURANCE ASSISTANCE RAPATRIEMENT :** SALAÚN HOLIDAYS a souscrit un contrat Assistance Rapatriement N° 58 394 369 auprès de la société Europ assistance, 1 Promenade de la bonnette - 92 230 GENNEVILLIERS, qui garantit ses clients pour les risques suivants: Rapatriement médical (par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne classe économique ou avion sanitaire), retour anticipé (titre de transport retour simple), rapatriement des accompagnants (titre de transport retour simple), présence hospitalisation (déplacement aller-retour d'un proche jusqu'au chevet de l'assuré), accompagnement des enfants (billet aller retour d'un proche ou d'une hôteesse), hospitalisation prolongée sur le lieu de séjour (chambre et petit déjeuner de l'accompagnant pour 4 nuits maximum), rapatriement du corps (sans limitation de somme), frais médicaux à l'étranger et hospitalisation (remboursement complémentaire), avance de caution pénale (15 300 €), Assistance juridique (1525 €), chauffeur de remplacement, transmission de messages urgents, envoi de médicaments à l'étranger (frais d'expédition hormis douane), assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou des moyens de paiement. Le contrat développant toutes ces garanties et leurs conditions d'application vous sera remis au moment de l'inscription. L'assurance assistance rapatriement ne prend en aucun cas compte du remboursement des prestations non utilisées du fait de soins médicaux ou de rapatriement. Il est de même pour l'assurance annulation de base précisée ci-dessous.

**GARANTIES ANNULATION ET BAGAGES :** SALAÚN HOLIDAYS vous propose de façon facultative (avec supplément) une garantie annulation/bagages de base bénéficiant des garanties suivantes: remboursement des frais d'annulation en cas de maladie grave à la date écrite d'annulation (y compris les rechutes de maladies antérieures préalablement stabilisées) suivant les conditions définies dans le contrat remis au moment de votre souscription), d'accident grave, de décès, de licenciement économique, de dommages matériels graves causés à la résidence principale ou locaux professionnels nécessitant impérativement votre présence, suivant le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie (pour les vols, détériorations et pertes de bagages lors de transport effectué par nos soins ou par une compagnie aérienne, dûment constatés, remboursement maximum jusqu'à 300 € sur présentation de justificatifs avec une franchise de 60 €, après recours auprès de la compagnie aérienne et déduction faite du remboursement effectué par cette dernière). La déclaration en cas d'annulation doit intervenir dès la survenance du motif d'annulation. Le contrat développant toutes ces garanties vous sera remis au moment de sa souscription.

**SUPER GARANTIE ANNULATION ET BAGAGES :** SALAÚN HOLIDAYS vous propose de façon facultative l'assurance complémentaire "ASSUR HOLIDAYS" (contrat N°4091231 Annulation/Bagages option 2 cas imprévus) vous permettant de bénéficier d'extensions et de garanties supérieures comme annulation cas imprévus.

**GARANTIE ANNULATION GRIPPE H1N1 :** nous proposons à nos clients une option pour lever l'exclusion de l'épidémie, s'agissant de la grippe A/H1N1, sur la base d'un nouveau contrat négocié auprès du cabinet Sarrot/Assur Travel qui reprend l'intégralité des éléments et conditions tarifaires de votre contrat initial attaché à la production du catalogue Salaún Holidays mais avec la suppression de l'exclusion concernant la grippe A/H1N1 moyennant un supplément de 7 € au 5/10/2009 par personne.

**GARANTIE ASSISTANCE GRIPPE H1N1 :** il a été négocié auprès d'Europ Assistance, que la clause de conséquence de situations à risque infectieux en contexte épidémique puisse être levée dans le cadre précis de la grippe A/H1N1 sur notre contrat N°58.394.369 pour tous les départs. Cette disposition reste toutefois une option au choix du client et moyennant un supplément de 10 € au 5/10/2009 par personne.

Ces super garanties se substituent à l'assurance annulation et bagages de base et/ou à l'assistance de base (ces garanties sont décrites précisément dans des documents disponibles dans nos agences de voyages et remis sur simple demande préalablement à votre inscription).

**En complément de ces super garanties annulation et bagages, nous vous proposons de souscrire la GARANTIE "KÉRO-ZEN" option 3 :** Compte tenu de la fluctuation actuelle des taxes aériennes et des carburants, nous vous proposons la garantie liée à la surcharge carburant et à la hausse des taxes aéroport (pour toute augmentation du prix des taxes ou du carburant comprise entre 17 et 120 € par personne). A noter que la garantie "Kéro-Zen" est à souscrire obligatoirement en complément de la super garantie annulation et bagages option 2 + la super assistance option 3.

**SITUATIONS PARTICULIÈRES :** nous nous réservons le droit de refuser la participation au voyage à toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage. L'inscription à l'un des voyages de ce catalogue implique l'adhésion complète aux conditions ci-dessus. De même, si en cours de voyage, l'attitude ou le comportement d'un voyageur nuit au bon déroulement du voyage et à la quiétude des autres clients, nous pouvons être amenés à exclure l'intéressé dudit voyage sans dommage ni intérêt.

**APTITUDE AU VOYAGE :** compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, SALAÚN HOLIDAYS se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée aux contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en cas de sursis, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients de SALAÚN HOLIDAYS de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel, et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme...). Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire, telle une mesure de tutelle ou de curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement lors de leur inscription. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite de s'inscrire à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de SALAÚN HOLIDAYS ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection.

**INFORMATIONS PARTICULIÈRES :** dans certains pays (Espagne, Turquie...) l'animation dans les stations balnéaires peut se prolonger tard dans la nuit et gêner le sommeil de certains. Par ailleurs, lors d'arrivées tardives dans les hôtels, l'application des conventions de travail du personnel hôtelier peut entraîner le remplacement d'un dîner chaud par un buffet froid ou un en-cas. De même, lors de départs matinaux, les petits déjeuners peuvent être limités à un thé ou café accompagné d'un biscuit. Nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels, lors d'une arrivée tardive le premier jour, risquent de ne pas servir de dîner aux clients. Dans un tel cas, le repas servi à bord de l'avion sera considéré comme le premier repas prévu au programme et aucun remboursement ne sera accordé à ce titre.

**MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE CI-AVANT ENONCÉES :** dans le cas de vente de voyages organisés par des Tour-Opérateurs, les conditions particulières d'assurances et d'annulations de l'organisateur concerné se substituent à nos propres conditions particulières (il appartient alors à chaque client de les réclamer).

**LITIGES :** 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 signalé par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.

Contre les fluctuations du cours des devises (notamment le dollar), nous vous garantissons nos prix comme fermes et définitifs sur toutes les destinations (sauf Afrique du Sud et Namibie), hors taxes d'aéroport ou de séjour et hors une éventuelle augmentation des prix des carburants.