

## CONDITIONS DE VENTE EN VIGUEUR DU 01/11/2023 au 31/10/2024

Ôvoyages est une marque de Thalasso n°1, garante des présentes conditions. Thalasso n°1 est une société par Actions Simplifiées au capital de 700.000€, dont le siège social est situé 22-24 rue du Président Wilson – 92300 LEVALLOIS PERRET, immatriculée au Registre des commerces et des sociétés (RCS) de Nanterre sous le numéro 445 339 1.

Les conditions de vente qui suivent définissent les modalités d'achat des prestations de voyage proposées par Ôvoyages et constituent de fait, certaines des informations préalables et contractuelles édictées par les articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Les présentes conditions, sont portées à la connaissance du client avant toute souscription.

En contractant, le client reconnaît alors expressément, en avoir pris connaissance avant d'avoir effectué sa réservation et déclare en accepter, sans réserve, tous les termes.

**La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.**

**Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Thalasso n°1 est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, Thalasso n°1 dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.**

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait

en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Thalasso n°1 a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance – Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 5, rue du centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX – TEL : 01 49 31 31 31 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thalasso n°1.
- Site internet sur lequel cette directive (UE) 2015/2302 peut être consultée : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

## 1 – Inscription et règlement

**1-1 Conditions de souscription :** En souscrivant à une prestation de voyage auprès de Ôvoyages, le client reconnaît avoir 18 ans révolus minimum et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle. En sus de consentir expressément au traitement de ses propres données personnelles dans le cadre du contrat, il garantit représenter l'ensemble des personnes inscrites au voyage et disposer du pouvoir nécessaire pour l'inscription du ou des mineur(s). Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations fournies pour l'ensemble des participants, nécessaires à la validation et à la bonne exécution du contrat. Il confirme en outre, détenir leur consentement pour la communication et le traitement de leurs données personnelles par Ôvoyages. Il appartient au client de signaler à Ôvoyages tout élément le concernant à la réservation (âge pour les enfants, PMR, maladie, grossesse ...) et pouvant affecter le bon déroulement du séjour. Sa souscription implique son acceptation et celles des autres participants au dossier, sans réserve, aux dispositions des présentes conditions de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance avant validation de sa réservation. Ces dernières font partie intégrante du contrat et constituent une part de l'information préalable édictée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.

**1-2 Le prix contractuel** est celui qui sera confirmé au moment de la souscription et il ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. Le client devra en effet, s'assurer avant toute confirmation de réservation, que le prix annoncé lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix

forfaitaire. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte une fois la réservation validée. Dans le cadre de certaines de nos offres et pour certains départs, le client aura la possibilité de choisir lui-même, ses vols en toute flexibilité avec ajustement des tarifs aériens en temps réel. Les prix affichés correspondent alors, à des prix unitaires (pour une personne) sur la base d'une chambre double. Ceci implique une variation permanente des prix de l'aérien et les prix indiqués sont donc susceptibles d'être ajustés régulièrement en fonction des disponibilités et des spécificités de la demande client. Les tarifs annoncés par Ôvoyages comprennent les prestations strictement mentionnées dans le descriptif et, sauf mention contraire dans ledit descriptif, ne sont jamais compris : les frais de formalités administratives, de douane et de santé, les repas à bord de l'avion, lors des escales et/ou en cours de transit, les frais de porteurs et pourboires, les excursions facultatives, les boissons aux repas (sauf indication contraire), les dépenses à caractère personnel, les communications sur place (téléphone, wifi etc.), les assurances (annulation, bagages, assistance etc.), les taxes de sortie et de séjour à régler sur place pour certains pays. Toute réservation de prestations sans transport aérien donnera lieu à des frais de dossier de 40€ par personne, avec un maximum de 100€ par dossier. Les enfants de - 2 ans paient 10% du forfait adulte. De fait, durant le transport aérien, ils voyagent sur les genoux de leurs parents car ils n'ont pas de siège attribué, ni de franchise bagage. Les enfants de 12 ans et plus, sont facturés au tarif adulte et doivent impérativement partager la chambre d'une personne majeure.

Les tarifs « bébés » seront appliqués pour les bébés de moins de 2 ans (à la date de retour du séjour).

Les tarifs « enfants » seront appliqués pour les enfants de 2 à moins de 12 ans (à la date de retour du séjour), partageant la chambre de deux adultes.

**1-3 Règlement :** La réservation est réputée formée à réception du paiement intégral du séjour. Les documents de voyage ne seront délivrés par Ôvoyages qu'à cette condition. Le client peut toutefois régler, à son inscription, un acompte de 50% du montant total du voyage et le solde à 45 jours avant le départ; Pour les réservations effectuées à moins de 45 jours du départ, le montant total est exigé dès l'inscription. Les chèques sont acceptés jusqu'à 45 jours du départ. Les chèques vacances sont refusés. A défaut d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus et sans relance de la part de Ôvoyages, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation fixés à l'article 4. Les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront alors une avance sur le règlement dû. Tout retard de paiement entraînera la facturation d'intérêts légaux.

**1-4 Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois par Carte bancaire à partir de 100€ d'achats jusqu'à 4000€ avec Oney Bank :** Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100€ à 4000€ en 3 ou 4 fois avec votre carte bancaire.

**Conditions :** Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment

de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription** : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter.

Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement** : Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ;
- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,61% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,40 % pour un 4 fois (dans la limite de 25€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 50€ maximum pour un 4 fois).

- Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 4000€

Exemple en 3 fois pour un achat de 150€, apport de 52,42€, puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 21.68%. Coût du financement 2,42€ dans la limite de 25€ maximum.

- Le paiement en 4 fois à partir de 350€ d'achat et jusqu'à 4000€

Exemple : en 4 fois pour un achat de 400€, apport de 109,60€, puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 21,61%. Coût du financement 9,60€, dans la limite de 50€ maximum.

**Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :**

Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Offre de financement sans assurance avec apport obligatoire, réservée aux particuliers et valable pour tout achat de 100€ à 4000€. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

**Rétractation :** Pour un paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire, le client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter de son acceptation des conditions générales du Tour Opérateur. Si le client renonce à son crédit, la prestation touristique sera due au Tour Opérateur. Si le client décide de régler comptant son voyage ou que le voyage a déjà été exécuté, le client devra alors régler son dossier de voyage directement au Tour Opérateur dans les conditions et selon les modalités stipulées dans ses conditions générales de vente. Le client doit retourner par courrier dans un délai de 14 jours (cachet de la poste faisant foi) le formulaire de rétractation qu'il aura reçu le jour de sa réservation par le partenaire Oney Bank.

En cas de modification de la prestation touristique à l'initiative du client : le client sera tenu de régler au comptant les éventuels frais supplémentaires directement au Tour Opérateur et/ou à ses prestataires extérieurs et ce conformément aux conditions tarifaires prévues par chaque Tour Opérateur. Dans cette hypothèse, le montant des mensualités restant dues continueront à être prélevées aux dates d'échéance initialement prévues.

En cas d'annulation de tout ou partie du voyage :

- En cas d'annulation totale du voyage (l'aller et le retour) par le Tour Opérateur :

En cas d'annulation du voyage dans le respect des conditions générales de vente du Tour Opérateur, le crédit sera annulé. Notre partenaire Oney Bank remboursera au client alors l'intégralité des sommes perçues conformément aux conditions générales de vente et aux modalités de remboursement de chaque Tour Opérateur.

- En cas d'annulation partielle (soit l'aller, soit le retour) par le Tour Opérateur :

Dans le cas où seule une partie de la prestation touristique serait annulée, le crédit sera soit modifié au regard du nouveau montant du voyage, réduisant ainsi la durée de remboursement

et/ou le montant de la dernière mensualité, ou annulé. Les intérêts échus à la date d'annulation partielle resteront dus par le client.

Les nouvelles conditions du crédit seront communiquées au client par courrier électronique comprenant notamment le montant de ses nouvelles mensualités et leurs dates de prélèvement. Le montant des prélèvements au moyen de la carte bancaire seront réajustés en conséquence.

**1-4 Les documents de voyages** seront adressés par courriel entre 15 jours et 3 jours du départ et sous réserve qu'Ôvoyages ait perçu l'intégralité du paiement. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails. A défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester à l'adresse : [carnetsnonrecus@thalasso-to.com](mailto:carnetsnonrecus@thalasso-to.com)  
Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés le cas échéant sur la convocation (ou sur tout autre document remis en ce sens) et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités sanitaires, de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport (ou sur tout autre document remis en ce sens) entraînera l'application des frais de modification ou d'annulation correspondants (cf. article 4-2-2 des présentes Conditions de vente).

## 2- Révision des prix

Les prix indiqués sur ce support ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 09 Juin 2022. Ils restent donc révisables même après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse jusqu' à 20 jours avant le départ en fonction notamment du coût des carburants ou autres sources d'énergies, du taux de change en rapport avec le contrat et des taxes et redevances. Si l'augmentation excède 8% du prix total du voyage, le client pourra annuler son voyage sans frais, sous réserve de notification par écrit de l'annulation auprès du voyageur, au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de l'avis de la variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus à l'article 4 des présentes conditions de vente. Les prix ont été calculés sur les bases suivantes : coût du transport, lié notamment au coût du carburant : 800\$ la tonne // taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure : 1 EUR = 1,10 USD. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes remboursables.

## 3- Aptitude du client

**3-1 Personnes à mobilité réduite (PMR)** : Le voyageur devra être avisé, par écrit, avant toute réservation, du handicap et/ou l'incapacité d'un client et de tout besoin particulier pouvant en découler afin de pouvoir informer le client quant à l'adaptabilité ou non du voyage à sa situation. De même, le client ayant subi tout traumatisme et/ou pathologie postérieur(e)(s) à la réservation, devra en informer le voyageur dans un délai raisonnable avant le départ. Tous nos hôtels / réceptifs

/ transporteurs n'étant pas aptes à recevoir les PMR, une demande préalable doit être effectuée par Ôvoyages auprès de ses partenaires. Les délais de réponse peuvent être relativement longs et des suppléments tarifaires peuvent être requis notamment en cas de nécessité d'un transfert privé. Toute demande d'assistance doit être formulée par écrit auprès du service transport 72h minimum (jours ouvrés) avant le départ. La non délivrance/ refus d'une assistance de la part de la compagnie aérienne et/ou des services aéroportuaires, ne pourra en aucun cas être imputée à Ôvoyages. Le client doit s'assurer que ses formes physique et psychique lui permettront d'utiliser les prestations réservées. Il est donc vivement recommandé de consulter votre médecin avant souscription et avant votre départ. Ôvoyages se réserve le droit de refuser une inscription qui lui paraîtrait inadaptée aux capacités du client.

**3-2 Femmes enceintes :** Le voyageur recommande de consulter au préalable les modalités d'embarquement fixées dans les conditions générales de transport de la compagnie aérienne. Il ne pourra être tenu pour responsable d'un refoulement de la personne enceinte par la compagnie. Egalement, des activités/excursions/ soins peuvent être fortement déconseillés aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès.

**3-3 Mineurs :** Ôvoyages ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. Si un mineur venait à être inscrit à l'insu de Ôvoyages, aucun remboursement, ni prise en charge ne seront acceptés. De même, un ou plusieurs mineur(s) ne peut(vent) loger seul(s) dans une chambre ou unité d'hébergement et ce, même si ils sont facturés au tarif d'un adulte (enfants de plus de 12 ans). Il(s) devra(ont) donc impérativement partager la chambre ou unité d'hébergement avec un client majeur.

Les hôtels identifiés sur nos supports comme « adults only » sont dédiés aux adultes uniquement. Si malgré cette notification, le client venait à inscrire un mineur, la responsabilité de Ôvoyages ne saurait être engagée et aucun remboursement de la prestation ou d'éventuels frais ne serait accordé.

**3-4 Aptitude du client :** La sécurité de tous les Passagers est d'importance capitale pour Ôvoyages. C'est pourquoi le Passager déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi, et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort de l'avion ou de l'hôtel, ni celui des autres Passagers.

Le Passager présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement en informer la Société. Ôvoyages se réserve le droit de refuser de fournir un voyage à un client, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, si celui-ci ne s'avère pas apte à y participer

A cette fin, le Passager doit, le cas échéant et au moment de la réservation, fournir le plus de détails possibles relativement à son état de santé physique et/ou mental, de sorte que Ôvoyages et l'ensemble de ses partenaires puissent examiner leur obligation de façon sûre ou faisable d'un point de vue opérationnel, en prenant en compte toute question relative aux différentes infrastructures.

## 4 – Cession – Modification - Annulation du client

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, le droit à la rétractation n'est pas applicable aux forfaits touristiques. Aussi, Ôvoyages recommande vivement aux voyageurs de souscrire à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de besoin d'assistance, d'interruption de séjour.

**4-1 La cession :** Le voyageur peut, jusqu'à sept jours avant le départ et après avoir avisé Ôvoyages par écrit à l'adresse [monvoyage@ovoyages.com](mailto:monvoyage@ovoyages.com) céder son contrat à une autre personne (le cessionnaire) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou séjour. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde ainsi que des frais et/ou coûts supplémentaires occasionnés par cette cession. Ôvoyages facturera en sus des frais de gestion de dossier de :

- 35€ par cession pour les dossiers France
- 75€ par cession pour les dossiers sans transport
- 150€ par cession pour les dossiers avec transport

**4-2 Modification / annulation :** Toute modification ou annulation de réservation émanant du client devra être notifiée par écrit, à Ôvoyages, par courrier recommandé avec accusé réception ou par e-mail à l'adresse [monvoyage@ovoyages.com](mailto:monvoyage@ovoyages.com) . Seule la date du cachet de la poste ou la date de réception du mail sera retenue pour l'application du barème de frais d'annulation.

### 4-2-1 L'annulation à la demande du client :

Conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le jour du départ, moyennant le paiement des frais d'annulation standards mentionnés ci-dessous, selon le voyage réservé.

L'annulation d'une ou plusieurs personnes inscrites sur le même dossier pourra occasionner pour les passagers restants, la facturation d'éventuels suppléments (ex.: chambre individuelle) et/ou la suppression de réduction accordées avant l'annulation.

**Les frais de gestion de dossier et d'assurances ne sont jamais remboursables.**

**Les frais mentionnés ci-dessous s'entendent par personne, hors assurances et sur le montant TTC du voyage.**

**Le montant des frais d'annulation ne pourra excéder le montant total du dossier.**



- **Frais d'annulation sur des prestations terrestres sans moyen de transport :**
  - A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 150€ par personne
  - De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum 150€ par personne
  - De 15 jours à 7 jours avant le départ : 80% du prix total
  - A moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix total
- **Frais d'annulation en cas de voyages sur vols « affrétés, Low Cost et réguliers » - destinations Moyen-Courrier (1) :**
  - A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 350€ par personne
  - De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum 350€ par personne
  - De 15 jours à 7 jours avant le départ : 80% du prix total
  - A moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix total
- **Frais d'annulation en cas de voyages sur vols « affrétés, Low Cost et réguliers » - destinations Long-Courrier (2) :**
  - A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 650€ par personne
  - De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum de 650€ par personne
  - De 15 jours à 7 jours avant le départ: 80% du prix total
  - A moins de 7 jours avant le départ: 100% du prix total

**(1) Moyen-Courrier** = les voyages vers l'Europe et les pays du Maghreb

**(2) Long-Courrier** = les voyages vers l'Afrique Subsaharienne, l'Égypte, les Amériques, l'Asie, les Caraïbes, les DOM-TOM, le Moyen-Orient, l'Océan Indien et l'Océanie.

Sur certains produits (séjours TN1 FLEX par exemple), des conditions d'annulation spécifiques peuvent être applicables, elles apparaîtront alors aux étapes de la réservation et sur votre confirmation de réservation.

- **Frais d'annulation spécifiques des partenaires de Ôvoyages mentionnés « les organisateurs techniques » (Ex : Mondial Tourisme, Climat du Monde, Exotisme)**
  - A plus de 30 jours avant le départ : 50% du prix total du dossier, avec un minimum de 350€ par personne
  - De 30 jours à 16 jours avant le départ : 80% du prix total, avec un minimum de 350€ par personne
  - A partir de 15 jours avant le départ: 100% du prix total

Attention, aucune demande d'annulation ne sera prise en compte le jour du départ. Le client sera considéré comme absent à l'enregistrement et à l'embarquement. Il perdra alors l'intégralité du voyage.

En cas d'annulation ou de non-embarquement sur le vol, le passager pourra prétendre au remboursement de certaines taxes aéroportuaires et redevances dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager. Le passager devra en faire la demande écrite, par courrier postal, auprès de Ôvoyages – 22/24 rue du Président Wilson – 92300 LEVALLOIS PERRET. Le remboursement interviendra au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande. Des frais de 20% du montant remboursé seront retenus par le voyageur. Les frais de dossier, de gestion et d'assurances ne sont jamais remboursables. En cas d'utilisation partielle des billets d'avion, certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes.

#### **4-2-2 La modification à la demande du client :**

Les frais ci-dessous sont applicables par dossier et hors frais de cession (cf. article 4-1 des présentes Conditions de vente).

Toute demande de modification de date, de destination, de ville de départ est considérée comme une annulation. Il conviendra donc de se référer au barème de frais d'annulation ci-dessus pour ce type de requête.

Les compagnies aériennes considèrent toute erreur de noms et/ou d'orthographe du nom du passager comme un changement de nom entraînant de fait l'annulation du billet d'avion non remboursable et le rachat d'un nouveau titre de transport. L'ensemble de ses frais supplémentaires restent à la charge du client et s'ajoutent aux frais de modification affichés ci-dessous.

#### **Frais de modification**

##### **France :**

- Jusqu'à 8 jours de la date de départ : 35€
- A moins de 8 jours de la date de départ : 50% de frais

##### **Etranger :**

- Jusqu'à 8 jours de la date de départ : 75€
- A moins de 8 jours de la date de départ : 100% de frais

## **5 - Modification-Annulation du voyageur**

**5-1 Modification :** Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, et en raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, Ôvoyages pourra être amenée à modifier certaines prestations ou services prévus au contrat. Elle tachera alors d'en aviser le client de manière claire et compréhensible, dès qu'elle en aura connaissance, par courriel (si elle dispose de l'information avant le début du voyage) ou par le biais de son réceptif sur place (si l'information lui est communiquée dans des délais ne permettant pas d'informer le client avant son départ). Elle mettra tout en œuvre pour proposer au minimum, des prestations ou services de qualité identique à ceux

réservés par le client. Ces modifications pourront porter sur l'hébergement contracté (délogement, travaux, classification de l'hébergement, grève du personnel hôtelier etc.), les plans de vols, les conditions d'acheminement, les étapes des circuits, les visites, les excursions souscrites dans le cadre du contrat, la location de voiture etc. Le client ne pourra prétendre à une annulation sans frais si la modification est mineure, si le caractère global du voyage reste identique à celui réservé et dès lors que Ôvoyages s'engage à en informer le voyageur de manière claire, compréhensible et sur un support durable.

**5-2 Annulation** : Ôvoyages pourra procéder à une annulation du séjour pour les motifs suivants :

(ii) Si le nombre minimum de participants auquel sa réalisation est conditionnée n'est pas atteint

- 20 jours avant le début du voyage pour les séjours de plus de 6 jours
- 7 jours avant le début du voyage pour les séjours de 2 à 6 jours
- 48h avant le début du voyage pour les séjours inférieurs 2 jours

(iii) Si des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l'exécution du contrat. Ôvoyages ne pourra alors être tenue pour responsable d'une annulation selon les motifs précités et aucune indemnisation ne pourra être sollicitée par le client.

## 6 – Formalités

**6-1 Formalités générales** : Le client doit s'assurer avant toute souscription, que chaque participant (adulte, enfant, bébé) est en possession de son propre passeport ou carte nationale d'identité (CNI) en bon état et en cours de validité.

Egalement il doit s'assurer que la date d'expiration et de validité de son document correspondent aux exigences du pays de destination (et/ou transit) (ex : valable 6 mois après la date de retour).

Ce document sera utilisé pour réaliser le voyage envisagé. Il devra disposer également de tout autre(s) document(s) (livret de famille, visa, autorisation ESTA, AVE, test PCR, autorisation de sortie du territoire, assurance assistance / rapatriement pour certains pays...) requis et conforme(s) aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays de destination.

Par ailleurs, le client doit prendre en compte que la prolongation de la durée de validité de la CNI, portant celle-ci à 15 ans n'est pas reconnue par tous les pays de destinations.

Dans le cadre de certaines offres et pour certains départs, le client aura la possibilité de choisir lui-même ses vols en toute flexibilité. C'est pourquoi, avant toute validation, le voyageur invite le client à vérifier également s'il répond bien aux formalités d'usage pour les escales et les pays en transit des vols qu'il a sélectionnés. Lorsque la souscription s'effectue par le biais d'une agence de voyage, celle-ci reste responsable des informations relatives aux formalités administratives et sanitaires du pays de séjour et transit délivrées aux clients. Les informations douanières et sanitaires données sur les supports de vente Ôvoyages, s'adressent uniquement aux ressortissants français. Le client doit donc impérativement avertir l'agent de voyages ou de réservation, avant toute souscription, s'il est de nationalité étrangère afin qu'il puisse l'orienter vers le consulat/ambassade compétent qu'il lui délivrera les informations nécessaires à la réalisation du voyage envisagé. Le client devra prendre en compte et respecter scrupuleusement toutes les formalités douanières et sanitaires en

en supportant les frais et s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. Pour les personnes portant un nom d'usage et disposant d'un passeport biométrique, le nom à communiquer est le premier nom qui apparaît sur le passeport (généralement le nom patronymique) et qui est repris dans la bande numérique en bas du passeport. Pour les clients dont la carte nationale d'identité (CNI) a été prorogée automatiquement de 5 ans, par l'Etat français, Ôvoyages recommande vivement d'utiliser un passeport en cours de validité car cette prorogation n'est pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. La responsabilité du voyageur ne pourra être engagée si le client décide malgré tout de voyager avec sa pièce d'identité dont la date de validité indiquée est dépassée et qu'il est refoulé. De même, un client qui aura été refoulé faute d'avoir présenté les documents requis (sanitaires et administratifs), ne pourra prétendre à aucun remboursement, en dehors des taxes aéroport remboursables.

**6-2 Mineurs :** Si un enfant voyage sans être accompagné de ses deux parents ou ne porte pas le même nom ou est accompagné par un tiers, une autorisation de sortie de territoire sera sollicitée. Il convient en conséquence de se munir du livret de famille de l'enfant, de sa pièce d'identité, de cette autorisation et de la photocopie de la pièce d'identité du détenteur de l'autorité parentale. Le formulaire CERFA n°15646\*01 à télécharger : [https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do) . Pour les enfants ayant la double nationalité (exemple : marocaine, tunisienne) et qui voyagent avec un seul des parents ou sans, le client devra se renseigner auprès de son consulat / ambassade avant réservation.

**6-3 sécurité et risques sanitaires :** Il est recommandé aux clients de toujours consulter et/ou de vérifier avant et après souscription ( les conditions étant susceptibles d'évoluer), la fiche pays « conseils aux voyageurs » de votre destination sur le site du MEAE [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ainsi que les sites [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) , <https://solidarites-sante.gouv.fr/> .  
Veillez également à vous enregistrer sur le site Ariane avant votre départ : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/inscription/initEditionMesDonneeSAuthenticationAjout.html?action=Ajout>.

## 7 – Transport

**7-1 responsabilité du transporteur :** Conformément aux conventions internationales et au contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes est exclusivement limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages. A ce titre, chaque transporteur dispose de ses propres conditions générales de transport (transports des animaux, responsabilité, femmes enceintes etc.) qu'il convient, pour le client, de prendre connaissance car elles lui sont applicables de plein droit. Ces conditions générales de transport sont consultables sur le site de la compagnie aérienne concernée. En cas de non possibilité pour le client d'accéder au site de la compagnie, il peut également solliciter l'aide de Ôvoyage pour rechercher l'information souhaitée. En vertu du décret N°2014-1095 du 26/09/2014, Ôvoyages peut être amenée à communiquer les données de ses clients à la compagnie aérienne, le client en est informé et ne peut s'y opposer sous peine que le contrat ne puisse être exécuté. Le

passager peut également être contacté en direct par le transporteur qui dispose de ses coordonnées dans le cadre de la gestion et de l'exécution du contrat. Si le passager est informé en direct par la compagnie, d'une modification/annulation de son vol, il est tenu d'en informer aussitôt Ôvoyages par écrit. Si cette modification/annulation est effectuée au gré du passager et engendre des frais, la responsabilité de Ôvoyages ne pourra être engagée. Le voyageur n'est pas lui-même transporteur aérien. Il n'intervient qu'en tant qu'intermédiaire entre le passager et le transporteur. Les conditions d'exécution du transport aérien ainsi que l'attribution des sièges à bord sont régies par la compagnie aérienne seule et non par le voyageur qui ne pourra donc être tenu pour responsable si les clients ne sont pas placés côte à côte à bord de l'avion, si des modifications d'horaires, d'itinéraire, des changements d'aéroport, retard, annulations etc interviennent. Ces contraintes sont spécifiques au transport aérien et sont généralement liées à l'encombrement de l'espace aérien, au respect des règles de navigation, aux contrôles et traitement des appareils etc. Le voyageur communiquera au client, le nom des 3 transporteurs contractuel(s) ou de fait, pour chaque destination. L'identité du transporteur sera communiquée au client dès lors que le voyageur en aura connaissance (généralement par le biais de la convocation aéroport). Le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans pour autant engager la responsabilité du voyageur. Les plans de vols étant fixés bien en amont du départ et conformément à l'article R211-4 du code du tourisme, Ôvoyages communiquera des horaires indicatifs au client au moment de la réservation. Le client est donc informé que ces horaires peuvent être modifiés jusqu'au moment du départ eu égard aux aléas du transport aérien. Les vols peuvent être directs ou comporter une ou plusieurs escales et/ou correspondances avec changement ou non d'appareil et/ou changement de numéro de vol sans que le voyageur en ait été nécessairement informé. Les itinéraires sont donc également communiqués à titre indicatif au passager. Les vols peuvent être de nuit ce qui peut entraîner une arrivée le lendemain de la date de fin de séjour prévue. Il est donc fortement préconisé de ne prendre aucun engagement d'ordre personnel ou professionnel dans les 48h suivant la date de retour. L'aéroport n'est pas garanti lorsque la ville de départ/arrivée en comporte plusieurs (ex : Roissy ou Orly). Les frais de bus, navette, taxi etc. restent à la charge du client. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le client devra donc prévoir un temps de correspondance important entre le départ ou l'arrivée de son vol international et sa correspondance.

**7-2 Confirmation du vol retour :** Le vol retour doit impérativement être confirmé, par le client, à partir de 72h avant le départ auprès du correspondant de Thalasso N°1.

**7-3 Vols spéciaux :** Etant affréteur de vol, Ôvoyages pourra être amenée, dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant, à regrouper les passagers sur un autre vol ou modifier le vol prévu. De même, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le voyageur peut être contraint d'acheminer les clients par tout mode de transport de son choix et notamment par voie terrestre. Pour ces 2 cas, le voyageur s'engage alors à aviser le client au plus tôt avant le départ et mettre tout en œuvre pour ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures.

**7-4 Vols choisis par le client :** Dans le cadre de certaines offres, le client pourra choisir lui-même ses vols en toute flexibilité. Il lui appartient alors de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances (temps de connexion minimum conseillé par correspondance : 2heures) et de

s'assurer si les bagages en soute et/ou cabine sont bien inclus pour chaque passager. De même, si le vol est prévu avec une escale et/ou une correspondance et un changement d'aéroport entre deux vols, les frais de navettes entre les deux aéroports restent à la charge du client qui aura sélectionné lui-même le dit vol.

**7-5 Bagages/Effets personnels :** Ils sont tous sous la responsabilité du client. Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance via son agence ou sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés. Cette liste est également consultable sur le site <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-ou-reglementes-en-avion>. Tous nos voyages n'incluent pas une franchise bagage ni un bagage cabine. L'information sera alors lisible dans l'un des encarts « le prix comprend » ou « le prix ne comprend pas ». Lorsqu'un bagage en soute est autorisé, la franchise est de manière générale de 15 kg. Il peut arriver que la compagnie ne soit pas la même à l'aller et au retour, c'est pourquoi il est fortement recommandé au client de rester sur une franchise de 15kg maximum. Tout excédent de bagage sera facturé par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. Le bagage à main en cabine est un petit sac à placer sous le siège (max 40cm \* 20 cm \* 30 cm). Certains bagages dits « spéciaux » (planche de surf, club de golf etc.) font l'objet d'un supplément à régler à l'aéroport et doivent faire l'objet d'une demande préalable auprès du voyageur. L'organisme en charge des transferts entre l'aéroport et l'hôtel se réserve également le droit d'appliquer un supplément pour le transport des « bagages spéciaux ». Ce supplément sera à régler directement sur place.

## 8 – Prestations

**8-1 Durée du voyage :** Elle se calcule du jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour du retour même si celui-ci est matinal. Nos tarifs sont calculés selon un nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires ou des retards imposés par les compagnies aériennes, le premier et le dernier jour de séjour sont consacrés au transport. De même, la première et/ou la dernière nuit(s) peut (vent) se trouver écourtée(s). Le séjour peut se voir aussi prolongé en cas de vol retour de nuit entraînant une arrivée le lendemain de la date de départ effectif.

**8-2 Circuits :** Les circuits et combinés séjour/excursions proposés dans cette brochure, sont soumis à un nombre minimum/maximum de participants qui sera communiqué au moment de la souscription du contrat ou sur le descriptif du produit. Ôvoyages se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme, et/ou de substituer une étape et/ou une excursion par une autre, notamment pour des raisons météorologiques, politiques, de fêtes locales ou religieuses, d'embargo, sans pour cela en altérer le contenu et le déroulement.

**8-3 Transferts :** Le type de transfert inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; privé : desserte d'un seul établissement ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance.

**8-4 Excursions :** Elles sont communiquées à titre indicatif et leur liste est non exhaustive. Le détail des programmes, les jours d'opération, les disponibilités, les tarifs et les réservations sont effectuées directement sur place auprès du correspondant local sauf mention contraire sur le descriptif. Elles sont susceptibles de modifications et d'annulation sans préavis par l'organisateur (cause impératifs locaux, nombre minimum de participants non atteint, grèves, raisons techniques, conditions climatiques, etc.). Les prix des excursions proposées avant départ, sont établis selon des tarifs négociés en avant saison et inclus des frais de gestion. Elles peuvent donc se révéler occasionnellement plus chères que les excursions proposées sur place. La différence tarifaire ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement. Les excursions réservées sur place, mentionnées ou non dans les programmes, et affichées dans les hôtels sont réalisées par des organismes locaux indépendants de l'hôtelier et de Ôvoyages. Elles sont achetées librement et ne sont pas un élément constitutif du contrat souscrit auprès de Ôvoyages au départ de France. Les descriptifs et tarifs échappent ainsi à la responsabilité du voyageur. Tout litige, incident ou accident survenant durant leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné et ne saurait, en aucun cas, engager la responsabilité de Ôvoyages.

**8-5 Location de voiture :** Chaque destination, chaque loueur dispose de ses propres conditions de location (âge minimum, conditions jeune conducteur, conditions de restitution etc..). Le client devra interroger son agence et voyageur pour s'assurer de réserver en connaissance de cause. La durée de la location se calcule par tranche de 24h à compter de l'heure de prise du véhicule multipliée par le nombre de journée(s) de location souscrite. Si le client dépasse l'horaire de restitution convenu, il se verra facturer une journée de location supplémentaire par tranche de 24h entamée. Certains loueurs sont susceptibles de facturer des assurances complémentaires sur place. Le client s'engage à bien prendre connaissance de toutes les clauses / suppléments prévus dans le contrat de location qui lui sera soumis sur place par le loueur avant sa signature. Aucun remboursement ne sera accordé si le véhicule n'a pu être utilisé pour défaut de formalités (permis non valide ou non présenté) ou si le loueur pratique sur place des offres promotionnelles. Pour les locations de 7 jours, le véhicule pourra être pris/rendu à l'aéroport ou pris/rendu à l'hôtel selon disponibilité et selon le loueur. Le client devra donc s'assurer, avant souscription, des modalités de ses transferts.

**8-6 Hôtels :** Les catégories des hôtels mentionnés dans cette brochure sont celles définies par les autorités locales compétentes. Les normes d'attribution sont différentes des normes de l'hôtellerie françaises. Ôvoyages s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement mais aucune comparaison ne peut être faite d'un pays à l'autre ou d'un établissement à un autre. Pour des raisons indépendantes de la volonté du voyageur, certains hôteliers (notamment les hôtels grecs, en début de saison) sont amenés à substituer un hôtel à un autre de catégorie similaire ou supérieure. Chaque hôtel dispose de son propre règlement intérieur et le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect des dispositions, l'hôtelier pourra contraindre le client à quitter son établissement sans qu'aucun remboursement, ni aucune indemnité ne puisse être sollicité(e) par le client. Tous les hôtels proposés par Ôvoyages ne disposent pas d'un personnel pratiquant la langue française. La chambre est généralement attribuée entre 15h et 18h selon les établissements, le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et le client doit la restituer avant 12h le jour du départ quelle que soit l'heure du vol retour. Certains hôtels peuvent exiger une libération avant 10h, le jour du départ, quelle que soit l'heure du vol retour. Le client pourra conserver sa chambre au-delà de 12h moyennant un

supplément payable directement à l'hôtel. Les prestations (notamment de restauration-all inclusive) débutent avec la remise de la chambre et prennent ainsi fin au moment de sa restitution.

**8-7 Mesures Sanitaires liées à la COVID 19 :** En raison de la COVID 19, l'hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d'annuler certaines prestations (animation, mini-clubs, centre de spa / bien-être, restaurants, équipements, buffets servis par le personnel de l'hôtel, etc.). L'hôtelier appliquera, par ailleurs, les protocoles sanitaires et gestes barrières définis par son gouvernement. Ces protocoles et gestes peuvent donc différer d'un pays à un autre.

**8-8 Chambres :** Seule la catégorie de la chambre est contractuelle. Sa situation au sein de l'établissement (étage, aile, zone etc.) ne peut être garanti. Les chambres doubles disposent le plus souvent de deux lits simples et très rarement d'un lit double. Les chambres triples & quadruples sont généralement des chambres doubles dans lesquelles il a été ajouté des lits d'appoint / canapé-lit. Le confort de ces types de chambres (triple et quadruple) est sommaire. Les chambres individuelles font l'objet d'un supplément et ont généralement un lit simple. La dimension des lits et lits d'appoint pour l'ensemble de ces types de chambre, peut différer de la taille standard française d'un lit à usage domestique. En cas d'annulation d'une des deux personnes réservées en chambre double, le client restant devra s'acquitter du supplément chambre individuelle. Les chambres communicantes ou côte à côte ne sont jamais garanties à la réservation. Ôvoyages soumet uniquement la demande spéciale du client à l'hôtelier qui y accède selon ses disponibilités. Les chambres dites avec vue mer peuvent bénéficier aussi bien d'une vue frontale qu'une vue latérale. Cette vue peut également parfois être entravée par une autre structure, par un ou des arbres etc.

**8-9 Infrastructures/services :** La direction hôtelière a seule, la maîtrise du fonctionnement de la climatisation dont elle choisit, à sa discrétion, les périodes de mise en service. Dans une démarche environnementale, les piscines sont de plus en plus « chauffées » par chauffe-eau solaire et non mécaniquement. La température de l'eau varie donc selon l'ensoleillement. L'hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d'annuler certaines prestations (animation, restaurants, équipements etc.), d'effectuer certains travaux (notamment entretien des piscines), selon le remplissage et/ou la saisonnalité. Il se peut notamment en haute saison que le nombre de parasols, transat, matériel sportif soit insuffisant. L'hôtelier pourra également être amené à accepter l'organisation d'évènements sans en aviser Ôvoyages au préalable (mariages, springbreaks, gaypride, séminaire, etc).

**8-10 Repas-boissons :** Le dîner du premier jour peut ne pas être fourni par l'hôtelier en cas d'arrivée tardive à l'hôtel mais certains hôteliers mettent à disposition, une assiette froide dans la chambre. Le petit déjeuner constitue le repas du dernier jour. En cas de départ matinal, le client devra faire une demande auprès de la réception la veille du départ, afin qu'un petit déjeuner ou une collation lui soit fourni (e) avant son départ. La prestation délivrée sera alors plus frugale et reste soumise aux horaires d'ouverture du restaurant. Dans le cadre de la demi-pension ou de la pension complète, les boissons ne sont jamais incluses dans la formule (sauf mention contraire stipulée à la réservation), y compris l'eau minérale et eau en bouteille qui restent payantes. Certains pays ne disposent pas toujours d'eau potable ou d'eau en carafe. Dans la formule « tout inclus », sont incluses les boissons locales servies uniquement au verre. Les bouteilles d'eau, les boissons



importées, les jus de fruits pressés et les cafés type expresso, latte, capuccino etc. sont en supplément.

**8-11 Qualité des prestations et services :** Le client doit s'assurer par lui-même, avant toute réservation que les conditions de la destination lui conviennent (situation économique, politique, religieuse, parades annuelles, jours fériés etc.). A ce titre, il réalise que le standard de vie, les conditions économiques et sanitaires (coupures d'électricité et/ou d'eau, présences d'insectes) et la qualité des services et des prestations (restauration, accueil etc.) de certaines destinations peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels il peut être habitué. Certains établissements peuvent donc être soumis par exemple, à des coupures d'eau et/d'électricité, à la présence d'insectes (coléoptères, moustiques etc.), à un débit internet faible entraînant le ralentissement du service WIFI ou à une qualité de restauration moyenne etc.

**8-12 Activités :** Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants qui restent sous la responsabilité de leurs parents. Les piscines ne sont jamais surveillées. La responsabilité de Ôvoyages ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance de la part du client. En fonction de la saisonnalité et/ou du nombre réduit de vacanciers, certaines activités ou infrastructures peuvent être annulées ou remplacées. Notamment, la pratique des sports nautiques est laissée à l'appréciation de la direction hôtelière en fonction des impératifs de sécurité et des conditions climatiques.

**8-13 Bébés :** Les lits « bébé » sont attribués selon les disponibilités de l'hôtelier. Un supplément peut être requis sur place, ils ne sont donc pas garantis à la réservation. Les repas du bébé sont à prévoir par les clients, avant leur départ, la restauration de l'hôtel pouvant ne pas être adaptée aux besoins de l'enfant.

**8-14 Enfants :** Mini-club, Club ado : ne peuvent prendre en charge des enfants, adolescents, fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services « enfant » est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu.

## 9 – Responsabilité

**9-1 Responsabilité du client :** Ôvoyages décline toute responsabilité pour les événements suivants. Aucun remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées ne pourra être exigé(e) du client (en dehors des taxes aéroport liées à l'embarquement effectif du passager – En cas d'utilisation partielle des billets d'avion, certains transporteurs aérien ne rembourse pas les taxes), aucune prise en charge d'éventuels frais ne pourra être sollicitée: - si il venait à perdre ou se faire voler ses titres de transport (billet, e-ticket, contremarque etc.) ; - si il se présente au départ après l'heure limite d'enregistrement ; - s'il se voit interdire par les autorités compétentes l'entrée

ou la sortie d'un territoire pour quelque cause que ce soit ; - si il renonce à son séjour ou à l'une des prestations prévues au contrat pour quelque motif que ce soit ; -si il interrompt ou abrège son voyage ; - si il demande une modification des prestations avant départ ou sur place ; - s'il perturbe le bon déroulement d'un séjour, programme, activité ou fait preuve d'incivilité et qu'il en est exclu. La non-présentation à l'embarquement sur le vol aller d'un passager peut entraîner l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Si le client parvient à destination par ses propres moyens et à ses frais et qu'il souhaite bénéficier du reste des prestations commandées, il doit en informer Ôvoyages par écrit au plus tard, le jour du départ initialement prévu à l'adresse [monvoyage@ovoyages.com](mailto:monvoyage@ovoyages.com). A défaut sa commande sera annulée. Le transfert prévu entre l'aéroport et le lieu de séjour restera alors, également, à la charge du client. Il appartient au client de faire constater sur place tout manquement ou sinistre le concernant : auprès de la compagnie aérienne en cas de retard, de détérioration ou perte de bagage ; auprès du représentant local et/ou de l'hôtelier si ce dernier ne lui a pas fourni les prestations réservées ; auprès du transfériste en cas de soucis rencontrés lors des transferts ; auprès de la police locale en cas de vol, agression... et auprès de l'assureur en cas de maladie ou accident, dans le cas où le voyageur aurait souscrit une assurance.

**9-2 Responsabilité du voyageur :** Ôvoyages et l'agence de voyage (lorsqu'il y en a une partie au contrat) sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16. Ils peuvent toutefois, s'exonérer de tout ou partie de cette responsabilité si le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Ils apporteront une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1. Ôvoyages informera le client des éventuelles modifications du descriptif des hôtels ou du déroulement du séjour proposés, dès qu'elle en aura eu connaissance elle-même et qu'elle aura une alternative à soumettre au client. En cas de défaillance d'un des prestataires de Ôvoyages pendant le transport aérien ou pendant le séjour, ou, pour des raisons impérieuses (événements politiques, réquisitions, grèves, conditions climatiques...) Ôvoyages pourra être amenée à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre ou à emprunter un itinéraire différent. En cas de demande spéciale, le voyageur déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Le voyageur ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que le voyageur ne formule de réserve. Le voyageur ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il appartient, à cet égard, à l'agence d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie.

## 10 - Après-vente

**10-1 Réclamation à destination :** Conformément au paragraphe II de l'article 211-16 du code du tourisme, le voyageur est tenu de communiquer sur place et par écrit, au représentant local (coordonnés sur les documents de voyage) et à Ôvoyages à l'adresse [clientssurplace@ovoyages.com](mailto:clientssurplace@ovoyages.com), toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Ôvoyages et ses partenaires tacheront d'y remédier au plus tôt sauf si cela leur est impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés au regard de

la non-conformité et du coût du voyage. Tout geste commercial, remboursement ou compensation proposé (e) sur place tiendra lieu de seul dédommagement.

**10-2 Réclamation au retour du séjour:** Toute réclamation devra être adressée par le client via un formulaire sur notre site <https://www.ovoyages.com/contact>, en sélectionnant le motif « *De retour de voyage* » au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels. Pour les prestations soumises à supplément (vue mer, chambre supérieure etc.), seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Ôvoyages se réserve le droit de réduire le montant de la compensation si aucun signalement de non-conformité n'a été effectué par le client durant son séjour.

**10-3 Litiges aériens :** Toute réclamation portant sur un retard de vol et notamment toute demande d'application du règlement CE 261/2004 et arrêt Sturgeon, devra être adressée par le passager directement auprès de la compagnie aérienne, le Tour-opérateur n'étant pas lui-même assujetti à ce texte. Ôvoyages pourra aider le passager dans la formulation de sa demande. En cas d'avarie, livraison tardive ou perte de bagages, le passager devra faire établir, dès constatation, une déclaration d'irrégularité auprès des autorités aéroportuaires. Il devra ensuite adresser sa réclamation, accompagnée de l'ensemble des justificatifs nécessaires à son étude, directement à la compagnie ou à son assureur et non à Ôvoyages, dans les délais imposés par les conventions internationales. Le passager ayant souscrit à une assurance retard de vol / bagage devra solliciter l'assureur.

**10-4 Perte / oubli d'effets personnels :** Ôvoyages ne pourra être tenue pour responsable des effets personnels /objets oubliés par le client et elle ne se chargera pas à ce titre, ni de leur recherche, ni de leur rapatriement. Le client reste seul responsable de ces objets personnels, bagages, vêtements... laissés sans surveillance que ce soit dans l'enceinte des aéroports, pendant les transferts ou durant le séjour à l'hôtel.

**10-5 Médiation :** Le client aura possibilité de solliciter le Médiateur du Tourisme via le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) si aucune réponse ne lui a été transmise par Ôvoyages dans un délai de 2 mois ou si la réponse communiquée ne lui convient pas. Pour les réservations effectuées en ligne, les réclamations pourront être adressées via la plateforme <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## 11- Droit applicable

Thalasso n°1 est une société de droit français. La loi applicable à nos relations contractuelles est donc la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient déclarées comme non valide(s) par une juridiction compétente ou en application d'une loi/règlement, les autres stipulations conserveront toute leur force et leurs effets.

## 12 - Assurances

Aucune assurance n'est incluse dans le prix du voyage proposé par Ôvoyages. Aussi, il est vivement recommandé aux voyageurs de souscrire, avant validation définitive de la réservation, à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de besoin d'assistance médicale durant le séjour, d'interruption de séjour, de rapatriement etc. La notice complète est consultable sur notre site et/ou sur demande auprès de nos agents de réservation. Une fois souscrite, l'assurance n'est jamais cessible, ni remboursable.

**Délai de renonciation** : Si le client justifie d'une assurance antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client peut renoncer à l'assurance souscrite dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre sauf si la souscription intervient à 30 jours du départ ou moins. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de l'assureur et non auprès du Tour Opérateur.

## 13 - Politique de confidentialité et informations personnelles

En souscrivant un voyage ou séjour auprès de Ôvoyages, le client final, accepte expressément les termes de la politique de confidentialité de Thalasso n°1 (titulaire de la marque) dont il reconnaît avoir pris connaissance dans son intégralité avant réservation. Pour permettre la conclusion, la gestion et l'exécution du contrat, les données personnelles du client final seront communiquées aux fournisseurs partenaires de Ôvoyages (transporteurs, hôteliers, réceptifs ...) dont certains peuvent être situés hors Union Européenne. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données ou de limitation du traitement. Il pourra, également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données. Toutefois, certaines données sont nécessaires à la gestion de la réservation et/ou à l'organisation de son voyage; Aussi, tout refus de sa part de les communiquer pourrait faire obstacle à la gestion et à l'exécution de sa réservation et/ou à l'organisation de son voyage sans que la responsabilité de Ôvoyages puisse être engagée. Il pourra exercer ces droits en écrivant par lettre simple à :

Ôvoyages- 22/24 rue du Président Wilson -92300 LEVALLOIS PERRET ou en s'adressant à l'adresse suivante [cnil@thalasso-to.com](mailto:cnil@thalasso-to.com). Le client dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**Thalasso n°1 SAS au capital de 700 000 € IM 075110150 - IATA : 202 56504**  
**Garantie financière : GROUPAMA 5, rue du centre, 93199 NOISY LE GRAND CEDEX**  
**Garantie responsabilité civile et professionnelle Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances**  
**délégation de Paris, 9 Avenue Percier - 75008 Paris**

# Ôvoyages

*La marque de vos vacances !*

**R.C.S : 445 339 138 – Nanterre N° Siret : 445 339 138 00049**