

CONDITIONS GENERALES:

Conformément aux dispositions de l'article R 211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 111-1 du Code du Tourisme. La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le voyageur délivré à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour le total du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-5-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnées le nom ou le rason sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 1413-10, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

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

1° Les destinations, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définitives aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de faire modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et les dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et le lieu de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour locales ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat ; réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrits par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assuré) 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 de l'acheteur en cas de cession du contrat par le vendeur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place du séjour ;

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

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

Article R211-7

L'acheteur peut émettre son contrat à un consommateur 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 ne tient d'en former le vu de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours après avoir le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une cession, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; 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 était effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

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

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une prestation ou 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 le jour, la différence de prix ; soit, si 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 choisi par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES (modifiées au 1er septembre 2015) :

Des Conditions Particulières viennent compléter les Conditions Générales de Vente et par conséquent prévalent sur ces dernières.

Les dates conditions particulières ont été élaborées conformément à la législation applicable en matière de voyage et notamment à la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique sous réserve des dispositions spéciales dérogatoires résultant par exemple des articles 3 et 24 de la loi du 13 juillet 1992.

L'information préalable, requise par l'article L 211-8 du Code du Tourisme, est ainsi constituée par toutes les informations contenues dans le descriptif des produits et notamment dans la brochure émise ou sur le site Internet d'Open Voyages, sauf si elles ont été modifiées par le biais d'un erratum. Les errata sont diffusés avant la conclusion du contrat écrit avec le client.

Par ailleurs, Open Voyages se réserve la faculté, conformément à l'article L 211-9 du Code du Tourisme, de modifier certains des éléments exposés au titre de l'information préalable, dans les conditions précises ci-après :

Open Voyages s'engage à fournir l'ensemble des prestations prévues pour chaque séjour ou voyage mentionnées sous leur forme d'un devis ou proposition, soit selon le catalogue de l'année en cours précisant le type d'hébergement, les dates du séjour, le mode de transport, la description de l'itinéraire, les activités, les visites et excursions programmées, les tarifs etc. En cas de force majeure mettant en cause la sécurité des participants, Open Voyages se réserve le droit de modifier le contenu du séjour ou du voyage et de proposer à valeur égale (après déduction des débits éventuels des prestations) et chaque fois que cela sera possible, des activités ou des séjours ou voyages de remplacement.

De plus, Open Voyages s'engage à informer le client des formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans le(s) pays du séjour correspondant.

Enfin, Open Voyages s'engage à être conforme à la loi 92-645 du 13 juillet 1992 (1 du loi 14 juillet 1992) et du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ainsi qu'à partir du décret n° 2009 1552 du 23 décembre 2009 portant application de la loi 2008-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Informations relatives au voyage et des formalités avant le départ :

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisies grâce aux informations disponibles sur les supports mis à sa disposition par Open Voyages (fiche catalogue, site internet, proposition etc.)

Le client doit vérifier avant de partir qu'il est bien en règle avec les autorités locales pour les formalités sanitaires et administratives d'entrée dans le pays visité (visa, passeport avec durée de validité et/ou pages vides disponibles, autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, vaccination, traitements, carte de tourisme, ESTA pour les USA etc.) Par conséquent, Open Voyages ne sera pas responsable de la négligence du client qui ne serait pas en possession avant son départ des formalités nécessaires à l'entrée dans le pays visité.

Les taxes d'aéroport, surcharges carburant, les frais de vaccins, de visas, carte de tourisme, les boissons, les transats, les parasols, les assurances et certaines prestations ne sont pas toujours compris dans le prix, sauf mention écrite de leur part.

Lors de votre retour de certains pays, vous devez acquiescer souvent en espèces des taxes de sortie en devises locales ou en EUR.

Responsabilité d'Open Voyages :

a. **Aérien** : Open Voyages, agissant en qualité d'organisateur de voyages, est amené à choisir différents prestataires de services (transporteurs, hôteliers, agences réceptives ...) pour l'exécution de ses programmes. En ce qui concerne le transport aérien, les compagnies que nous sélectionnons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses retournées des appareils et les imprévus de sécurité, qui peuvent parfois entraîner des retards, Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie ou la réglementation locale régissant la prestation selon la loi du pays concerné.

Open Voyages ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des cas de force majeure au sens du droit et de la jurisprudence française (Grèves, émeutes, éruption volcanique, catclysmes etc.) Dans de telles conditions, le retard ou l'annulation éventuellement subie ne pourra entraîner aucune indemnisation de la part d'Open Voyages. Nous vous conseillons de vérifier avec l'assurance que vous pourriez contracter, les clauses qui peuvent garantir certaines indemnisations dans certains cas. Nous vous conseillons de manière générale de prévoir un temps de correspondance minimum de trois heures et d'être présent au minimum 2 à 3 heures avant le décollage. Nous recommandons à nos clients devant effectuer par eux-mêmes un pré ou un post acheminement de leur lieu de domicile, de réserver des titres de transport modifiables, voir remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur part financière en cas de changement d'horaires ou de retard d'arrivée.

b. **Terrestre** : En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le circuit ou pendant le séjour, ou si, pour des raisons imprévues (circonstances politiques, réquisitions, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques exceptionnelles ...) nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, nous

tenons tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hébergement à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles ne préjugent des recours en réparation pour dommages éventuellement subis.

c. Formalités administratives et sanitaires :

Pour les ressortissants français, nous donnons les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays, pour un séjour touristique, dans la rubrique

« Informations utiles ou conseils pratiques » de nos fiches ou carnets de voyages. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation politique et sanitaire de certains pays, il est naturellement impossible de renouveler systématiquement ces informations (formalités administratives et sanitaires). Les informations disponibles les plus récentes portées à notre connaissance vous sont données à partir de sources officielles. Un passage qui ne pourrait embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, bilts ...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part d'Open Voyages. Il en est de même pour les escaliers, les transats, etc. L'accomplissement des formalités relatives à votre charge dans la plupart des cas, sauf accord contraire avec Open Voyages. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner, par eux-mêmes, auprès de l'ambassade concernée correspondant à leur nationalité. En cas de perte ou de vol, les frais de déviance et de renouvellement des passeports et des cartes d'identité, ainsi que les frais de rapidité de billets ne peuvent en aucun cas être remboursés par Open Voyages. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques : vous devez être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

d. **Réclamations** : L'étude des dossiers portés uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute défectuosité dans l'exécution du contrat, constatée sur place, doit être signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant.

Toute application d'ordre supérieur ne sera pas prise en compte. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à Open Voyages, par courrier recommandé, accompagnée des justificatifs originaux ou du contrat écrit de notre prestataire, dans le délai d'un mois après la date de retour. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services.

Inscriptions et paiements :

a. Joignez votre paiement à la demande d'inscription. Aucune inscription n'est acceptée sans paiement. L'acompte à verser à l'occasion est de 30% du montant total du voyage (sauf en cas de tarification spéciale) **Tout réclamation implique l'acceptation des conditions générales et particulières d'Open Voyages**

b. Dans le cas d'une vente promotionnelle (forfait ou billet) non modifiable et non remboursable, la totalité du paiement sera exigée au moment de la réservation

c. A l'issue d'une première réception de votre demande d'inscription, nous vous envoyons une facture, précisant les dates, le lieu de départ et de retour, le voyage choisi, conformément au descriptif détaillé de la fiche catalogue ou du devis, le prix total du voyage, l'acompte versé et l'échéancier des règlements.

d. Vous devez impérativement solder votre voyage 30 jours avant le départ, sans rappel de notre part, de préférence par chèque libellé à l'ordre d'Open Voyages. Vous pouvez également effectuer votre règlement par carte bleue à l'agence ou par téléphone.

e. Pour toute inscription faite à moins de 30 jours du départ (par courrier ou autre), il vous sera demandé l'intégralité du paiement par carte bleue, chèque (chèque certifié à moins de 15 jours du départ) ou espèces.

f. **Chèques vacances** : si le paiement est supérieur à la commande, la différence restera en avoir non remboursable. En cas d'annulation du client, si le montant réglé est supérieur aux frais retenus, la différence sera portée en avoir non remboursable.

g. Le signataire du contrat engage sa responsabilité pour les personnes inscrites sur un même dossier.

h. Vous devez nous retourner, dès réception de votre facture d'acompte, un exemplaire au dos de laquelle se trouvent nos Conditions Générales et Particulières de Vente, signé par vos soins et portant la mention manuscrite : « lu et approuvé » En cas d'un règlement en espèces, vous devez signer les conditions générales et particulières.

i. Si vous omettez de nous retourner ce document signé, nous considérons que le paiement de la facture (al quelquid dans le paragraphe a) équivaut à une acceptation intégrale des conditions de votre voyage, des prestations décrites par cette facture ainsi que des conditions générales et particulières de vente portées à son verso.

Révision des prix, des dates ou des Informations :

Open Voyages se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse afin de tenir compte des variations :

- Du coût des transports, les notamment aux sous-traitants du carburant.

- Des taxes de change appliquées au voyage (hors CEE). Open Voyages pourra donc modifier la part du contrat global du voyage en l'affectant au pourcentage de la variation concernée. La régularisation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler, avancer ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date initialement prévue, et, ce avec un préavis de deux jours.

Conformément aux dispositions des articles R211-4 et R211-5 susvisés, les informations mentionnées sur la proposition ou devis peuvent faire l'objet de certaines modifications. Ces dernières seront portées à la connaissance du client préalablement à la signature du contrat.

Conditions de modification ou d'annulation de voyage ou de séjour :

a. Toute modification ou annulation doit parvenir par lettre recommandée à l'Agence Open Voyage, 41, rue de New-York, 38000 Grenoble

b. Dans le cadre d'une assurance optionnelle, si vous effectuez une modification, l'assurance que vous avez souscrite sera réduite sur un nouveau voyage et réajustée en fonction du montant de votre nouveau voyage. Si vous effectuez une annulation, l'assurance ne sera pas remboursable. Dans le cadre d'une annulation réglée de l'article R211-9, l'assurance sera remboursable (ex : circuit ou séjour annulé du fait d'Open Voyages).

c. Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peut donner lieu à aucun remboursement. La modification des prestations, pour convenance personnelle (hôtel, location de voitures, etc.) pourra entraîner des suppléments tarifaires. Ces derniers ne seront pas remboursables. En ce qui concerne les séjours et les circuits, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Vous pourriez donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou du départ, soit en raison des horaires d'arrivée (vois charters), soit en raison des usages de l'hôtelier international en matière de mise à disposition des chambres (check in / check out).

d. Nous nous réservons le droit de substituer, in extenso, suite à des difficultés techniques, météorologiques, relatives au transport aérien ou à des circonstances de force majeure, un transport charter à un vol régulier ou le contraire : à destination du même pays et si possible aux mêmes dates. Toute différence de prix à la baisse vous sera restituée.

e. Pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de transport et de tarification l'exigent. Vous en serez aussitôt avisé ; Si ces événements interviennent juste avant votre départ, nous vous proposons à votre choix, différentes solutions de remplacement ou le remboursement intégral des sommes versées.

f. En raison des accords de partenariat commercial (code share) existant entre certaines compagnies aériennes, vous pourriez être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement (dans le cas de ces accords)

Vois et démissions :

Nous ne sommes pas responsables des oublis ou des pertes des objets ou des achats personnels dont vous serez responsables, à l'occasion de votre voyage ou de votre séjour hôtelier.

Dans tous les cas de vols ou de détérioration, Open Voyages ne peut être tenu pour responsable et vous encourage à prescrire une assurance couvrant ce type de risque.

Communications de départ :

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéros de vol, etc.) , vous seront confirmées au plus tard 10 jours avant le départ, par convocation ou par la remise de votre carnet de voyage (cf. alinéa a du paragraphe ci-dessus).

Attention ! Le poids des bagages autorisé est différent selon les vols et les compagnies. Nous consulter à ce sujet.

Procédures administratives et confidentialité des informations personnelles des participants :

a. Envoi des notes : Pour une meilleure efficacité administrative, tous les noms et prénoms du (des) participant(s) accompagnés de l'état civil doivent nous être adressés (par ou photocopies du passeport ou de la carte d'identité), dès que l'inscription est confirmée. Une liste complète des inscrits (pour les groupes) devra nous être communiquée au plus tard 1 mois avant le départ, notamment pour l'organisation du transport aérien et la répartition dans les lieux d'hébergement (rooming) Dans certains cas, nous pouvons vous demander cette liste complète au plus tôt pour vous garantir les places et les tarifs de certains vols "Low cost".

b. Confidentialité des informations : Open Voyages s'engage à conserver en toute confidentialité toutes les informations et tous les documents concernant le client, de quelque nature qu'il soit, sous le titre du voyage ou du séjour. Dans le cadre du traitement des fichiers informatiques concernant les données nominatives des participants, Open Voyages s'engage à faire toute diligence pour être en stricte conformité avec les dispositions de la loi Informatique Fichiers et Libertés du 10 janvier 1978.

c. Carnets de voyages : Open Voyages s'engage à envoyer un carnet de voyage à chaque participant ou au partenaire (client groupe) au plus tard 10 jours avant le départ. Ce petit dossier technique agrémente de photos concernant les particularités du séjour ou du circuit, la présentation des réceptifs locaux, la description des excursions, visites et des hôtels proposés, les formalités administratives et sanitaires, le trousseau de cas échéant, ainsi que différents conseils pratiques propres au séjour ou au voyage. Open Voyages s'engage à les envoyer, au maximum 10 jours avant le départ, avec la convocation de départ et de retour aux participants et pour les pré-acheminements, les titres de transport, le cas échéant. Dans le même temps, Open Voyages s'engage à envoyer au partenaire une copie des documents cités ci-dessus (Le partenaire peut aussi se charger, à sa demande, d'envoyer tous les carnets de voyages directement aux participants).

d. Information à destination du partenaire (client groupe) : Open Voyages s'engage, à partir des informations recueillies par le partenaire, à communiquer la mise à jour des inscriptions de manière à faire un rapprochement avec ce dernier.

Encadrement ou accompagnement Open Voyages :

Dans le cas de voyages encadrés ou accompagnés, Open Voyages s'engage à ce que les séjours ou les circuits soient encadrés par un accompagnateur (rice) répondant aux normes fixées par la Convention des Agents de Voyages.

Assurances :

Assurances Responsabilité Civile Professionnelle (obligatoires) Conformément à la Loi, Open Voyages a souscrit une assurance responsabilité Civile Professionnelle, ainsi qu'une assurance responsabilité Civile "prestataires de service" couvrant tous les participants. Le descriptif de cette assurance peut être communiqué à votre demande.

Assurances de voyage facultatives : Open Voyages pourra proposer sa propre assurance que peut couvrir les participants en annulation, assistance rapatriement, bagages, interruption de séjour, responsabilité civile du voyageur, individuel accident, frais de recherche et de sauvetage, retard d'arrivée et de train, retour impossible complémentaire assistance, garantie prix etc.

Selon la garantie choisie, cette dernière peut être étendue et bénéficier de plus de options et de plus de couverture. Chaque descriptif et le détail des garanties peuvent être communiqués à la demande du client.

Cette assurance pour être valable notamment au niveau de la garantie annulation doit être contractée au moment de l'inscription.

Informations complémentaires en cas de vol : En cas de vol du bien d'un participant avec effraction intentionnelle, les assurances déduisent une franchise par sinistre ainsi qu'un taux de vétusté. Le remboursement est effectué uniquement sur présentation de la facture(s).

Open Voyages demande au client d'éviter d'emporter des objets de valeur (bijoux, vêtement de marque...) qui ont des franchises souvent plus importantes.

En cas de perte ou de vol de pièces d'identité et/ou de titres de transport et/ou d'espèces, Open Voyages s'efforcera d'aider le client à renouveler ces documents ou pourra faire des avances de manière à ce que le participant puisse continuer son voyage normalement. Ces sommes devront nous être remboursées en fin de séjour, soit par le participant directement, soit par le partenaire (client groupe) selon un commun accord.

Par contre, aucun remboursement ne pourra être effectué pour le renouvellement des papiers d'identité ou tout autre élément à renouveler avant le départ ou au retour (clefs, prothèses, lunettes, ...)

Dans le cas de vandalisme, de destruction, de dégradation volontaire ou de vol, toutes les compagnies d'assurance, peuvent limiter les garanties accordées et engager la responsabilité civile des participants.

Devoir d'information

Open Voyages doit mettre à disposition du client les descriptifs des garanties dès lors que ce dernier en a fait la demande. Le client pourra consulter ces descriptifs et souscrire s'il le juge utile, des garanties supplémentaires.

Les frais médicaux remboursables : Les frais médicaux sur place peuvent être avancés par Open Voyages ou par l'assurance si cette dernière a été souscrite. Dans ce cas, une facturation de ces frais sera adressée en fin de séjour avec la(s) feuille(s) de soins correspondants. Ces frais seront remboursés directement par le partenaire (client groupe) ou bien par le client individuel.

Modalités de règlement et frais d'annulation :

a. Modalités de règlement :

Les modalités de règlement sont les suivantes, sauf accord exceptionnel :

30% à la signature du contrat de voyage, 40% 2 mois avant le départ, Le solde (30%) 1 mois avant le départ

En cas de défaut de paiement de l'une des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles. Open Voyages appliquera de plein droit de retard, calculé par application à l'intégralité des sommes restant dues, un taux d'intérêt de 0,75% par mois de retard. Une facture correspondant au montant des intérêts sera envoyée au plus tôt un mois après la date d'échéance non respectée.

Dans le cas de billets de transport ou de prestations non remboursables et non modifiables, l'intégralité du montant est exigée à la réservation ou à l'inscription, cf. alinéa b du chapitre Inscriptions et paiements)

b. Frais d'annulation :

En cas d'annulation totale du client après signature du contrat de voyage ou après la réservation ferme d'un voyage, il sera retenu :