

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SARL HSB VOYAGES

exerçant sous la marque ATYPIK TRAVEL et ATYPIK TRAVEL ORGANISATION

Agence de voyages licenciée H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus: H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est un organisateur de voyages, titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages IM 072.10.0001 et est couvert à titre d'organisateur par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle N° 113380356 U (qui couvre les risques conformément au code du tourisme) souscrite auprès des MMA. La garantie financière de H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est souscrite auprès de l'APST. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est membre d'Atout France.

CONDITIONS DE VENTE

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1er juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

1/ LE CHOIX DE VOTRE VOYAGE

Avant de vous inscrire, demandez sans hésiter toutes les informations nécessaires sur le voyage que vous désirez effectuer, de manière à éviter tout risque d'erreur ou de mauvaise interprétation. Si un élément vous semble essentiel pour la réussite de votre voyage, n'omettez pas de nous le préciser afin que nous vous conseillions de manière efficace. Un circuit accompagné (dénommé Raid ou Trophée dans certains de nos programmes spécifiques) n'est pas de tout repos. La densité du programme, la richesse des régions traversées, les départs matinaux, la longueur de certaines étapes imposent un rythme intensif, sans parler des obligations de la vie en communauté. Les spécialités gastronomiques ou culinaires ne figurent pas systématiquement dans le menu de nos hôtels et circuits.

D'autre part, n'oubliez pas que lorsque vous êtes à l'étranger, la qualité et la rapidité des services s'en ressentent quelquefois. Vous êtes en vacances, n'exigez donc pas une précision et une rapidité qui sont parfois étrangères à cette région du monde.

2/ APTITUDE AU VOYAGE

A/ Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique, psychologique et psychique qu'ils impliquent, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients de H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme...). Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire, telle une mesure de tutelle ou de curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement lors de leur inscription. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite de s'inscrire à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection. L'attention des personnes souhaitant souscrire un voyage est attirée sur le fait qu'en raison de leur particularité et de leur dangerosité, un certain nombre de prestations ne peut être proposé à des personnes handicapées ou à mobilité réduite et ce conformément aux dispositions de l'article 10 du règlement 189/2011 du Parlement et du Conseil Européen.

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

3/ ERREURS, DESCRIPTIFS, PHOTOS

3.1/ Erreurs :

Malgré les ultimes vérifications, une erreur ou des fautes d'orthographe ont toujours pu se glisser dans les pages de nos supports de commercialisation. Si tel était le cas, merci de ne pas nous en tenir rigueur.

3.2/ Descriptifs :

Nos descriptifs de voyages vous présentent les journées et leurs déroulements sous deux formes :

- Les prestations incluses sous les termes suivants : petit-déjeuner, déjeuner, dîner, « visite » ou « visite guidée », tour de ville, entrée, excursion, nuit, logement.

- Le texte correspondant à un détail d'un site ou d'un monument tels que les musées ne sont pas forcément inclus dans le voyage, il ne s'agit là que d'un descriptif à titre d'information ou publicitaire qui a pour unique but d'informer les clients d'un éventuel centre d'intérêt. Il vous sera toujours possible de faire une visite personnelle à vos frais si le temps le permet. Nos programmes sont susceptibles de subir des modifications en raison d'impératifs tels que rotations aériennes, conditions climatiques ou tout autre cas de force majeure.

3.3/ Photos :

Les photos qui illustrent les pages de nos supports de commercialisation ne représentent pas forcément des lieux de visite. Elles sont uniquement présentes pour illustrer et mettre en valeurs nos destinations et pas forcément l'itinéraire du programme. Elles ne peuvent donc pas être considérées par le client comme contractuelles.

4/ DUREE DES VOYAGES

Sont inclus dans la durée des voyages :

Le jour du départ à partir de l'heure et du lieu de convocation.

Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée (atterrissage du vol) sur le lieu indiqué sur votre convocation aéroport.

La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits).

Nota : Les premier et dernier jours sont souvent des journées de transport, le client ne pourra donc prétendre à aucune indemnité en cas de retards liés au transport aérien dus à des circonstances extraordinaires.

Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

Départ de province : si les dates de vols pour la province sont décalés par rapport au programmé de référence mentionné en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client (transferts, repas, nuit,...). De même le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme initialement mentionné en brochure. Dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En cas de nécessité il se peut que le client soit acheminé par tout autre moyen de transport.

5/ INSCRIPTION ET PAIEMENT

5.1/ Inscription :

- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

- Si, au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en serait informé par le détaillant qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

- Les clients bénéficiant de réduction ou de tarif préférentiel dans le cadre d'accords conclus entre H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus et certains organismes devront justifier leur qualité d'ayant droit par tous moyens appropriés. A défaut de transmission des documents dans les délais requis, la réservation sera soit maintenue au tarif normal applicable, soit annulée du fait du client qui devra supporter les frais d'annulation applicables.

- Les excursions présentées dans les brochures ne peuvent être réservées qu'en complément d'un circuit, d'un séjour, d'un voyage à la carte ou d'une escapade. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

5.2/ Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :

- (I) 30 % du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 6.1. et/ou pour les Prestations Sur Mesure sans vol.
- (II) (II) 100% du montant total du voyage pour toute inscription à moins de 45 jours du départ ou pour

Cas particuliers

En cas d'émission immédiate des billets d'avion (ou autres titres de transport) à la demande du client ou de la compagnie aérienne, ferroviaire ou maritime,... (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 45 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des titres de transport.

5.3/ Paiement du solde :

Le client doit impérativement solder son voyage 45 jours au plus tard avant le départ (date de réception du paiement) auprès de son agence de voyages. A défaut, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8.2 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

6/ PRIX

Les prix indiqués sur nos supports de commercialisation ont été établis à une date donnée, cependant ils peuvent être réactualisés à tout moment en fonction de certaines données économiques liées notamment aux coûts des moyens de transport. Tous nos prix s'entendent par personne sur la base d'une chambre double, ils vous seront confirmés au moment de la validation de votre réservation. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et dans les rubriques, « nos prix comprennent et nos prix ne comprennent pas ». Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Nota : Aucune contestation concernant nos prix ne pourra être acceptée après l'inscription au voyage.

6.1/ Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés en brochure s'entendent par personne (adulte), au départ de certaines villes (sauf prestations terrestres seules : hors vols), base chambre/cabine double. A tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il convient de s'adresser soit à son agence de voyages soit de consulter le site internet. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend : le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures et/ou sites internet ou tout autre support de communication.

Le prix ne comprend pas : d'une manière générale et sauf mention contraire :

- Pour les forfaits : selon les destinations, les taxes de séjour (TS) à régler sur place dans les hôtels et/ou les taxes de sorties de territoire ou de passage de frontière (TT) et certaines taxes aériennes sur les vols intérieurs uniquement payables sur place

- Les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres/cabines, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions et les droits d'entrée sur sites, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les bagages en soute, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les droits photos et/ou vidéo ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

- Pour les prestations terrestres seules : les vols, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres/cabines, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les éventuelles cartes de tourisme ou caution ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

- Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe ; seules les bouteilles d'eau minérale ou de source payantes seront alors proposées + le pourboire du personnel (guides, porteurs, représentants locaux, etc) qui est laissé à l'appréciation de chacun + toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne peut être tenu pour responsable tel que grève, avion ou bateau retardé du fait des compagnies de transport, mauvaises conditions atmosphériques...

- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.

NB : nos prix sont établis de façon forfaitaire **hors frais d'agence ou de dossier**. Toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne donne lieu à aucun remboursement.

6.2/ Offres promotionnelles

6.2.1/ Généralités

Sauf mention contraire, les réductions de prix, les offres spéciales mentionnées dans les brochures et les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions de prix, offres spéciales, promos, etc... mentionnées en brochure sont limitées au stock alloué (par produit, ville et date de départ). Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre et/ou aux présentes conditions.

6.2.2/ Offres spéciales et promotionnelles

Les offres spéciales et promotionnelles sont soumises à des conditions de validité et de disponibilités qui leur sont propres, en fonction du produit choisi, et jusqu'à épuisement du stock attribué au voyageur. Les stocks peuvent être très limités, il appartient au client de les consulter.

6.3/ Divers

Certaines brochures tiennent compte des tarifs pratiqués par certaines compagnies aériennes à la date d'établissement des brochures, en fonction des destinations, des dates de départ et des classes de réservation. Les compagnies aériennes ont la faculté de modifier ces tarifs tant que les billets ne sont pas émis. Le détaillant communiquera au client les prix applicables au moment de la réservation.

7/ REVISION DU PRIX

7.1/ Les prix pourront être modifiés par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus :

(I) à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription (ou sur le site internet) ;

(II) et dans les conditions du présent article ci-après pour les clients déjà inscrits (le cas échéant).

Dans le cas des forfaits prédéfinis en brochure, le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus dans une classe tarifaire dédiée (base économique), pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

7.2/ Les modifications pourront concerner :

(I) Le coût du transport : lié à celui du carburant et aux redevances et taxes afférentes aux transports (telles que taxes d'atterrissage, de survol, de sécurité d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports) ;

(II) Les droits d'entrée dans les sites ;

(III) Les variations du cours des devises. Les taux de devises utilisés au 20/03/2019 (1€ = 1,14 USD) pour la brochure 2020, garantissent les prix, à partir de ces-dits taux. La part tarifaire en devise peut représenter, selon les destinations, 30 à 80 % du prix total du voyage.

En cas de modification significative d'un ou plusieurs de ces éléments, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus se réserve le droit de répercuter la variation sur le prix de vente, y compris pour les prestations ayant été réglées partiellement ou intégralement.

En cas d'augmentation supérieure à 15% du prix total de la prestation, le client aura la faculté d'annuler son voyage sans frais, à condition de notifier cette annulation plus de 45 jours avant le départ, par lettre recommandée A/R. Les acomptes perçus, ne portant pas intérêt, lui seront alors immédiatement restitués, sauf mention spéciale indiquée dans les contrats groupe.

Les prix communiqués par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne feront l'objet d'aucune modification au cours des 45 jours précédant le voyage, à l'exception des taxes, hausse carburant et redevances afférentes aux transporteurs et aux gouvernements des pays de départ, de transit et d'arrivée, qui pourront être modifiées sans préavis jusqu'au jour du départ.

7.3/ Cas particuliers

Une fois la réservation effectuée, les prix des prestations réservées sont fermes et définitifs. Ils ne pourront donc pas être révisés à la hausse ou à la baisse et ce, quelles que soient les variations du cours des devises, du prix du transport et/ou des taxes. Cette garantie ne s'applique pas aux éventuels pré et post-acheminement pour lesquels les variations communiquées par les compagnies seront répercutées à l'identique. La garantie des prix ne couvre que les éléments inclus dans les forfaits. Par conséquent, si une nouvelle charge devenait obligatoire (ex : taxe locale, frais de visa) elle devrait être supportée par le client.

Concernant les circuits, les prix peuvent être révisés par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus, à la hausse ou à la baisse, conformément au code du Tourisme, afin de tenir compte de l'augmentation ou baisse éventuelle des taxes et redevances (prix ayant été calculé notamment sur la base des taxes et redevances connues au 20/03/2019 (1€ = 1,14 USD) pour la brochure 2020. Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, le voyageur répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant qui lui a été communiqué et directement appliqué par la compagnie aérienne.

Les prix peuvent être révisés par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus, tant à la hausse qu'à la baisse, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

Les prix des produits concernés ont été établis notamment sur la base des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA locale...) connues au 20/03/19 pour la brochure 2020.

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus aux clients.

8/ CESSION, MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

8.1/ CESSION

Il résulte de l'article R.211-7. que le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet (notamment tant que les billets n'ont pas été émis). Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (délai porté à 15 jours s'il s'agit d'une croisière). Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant. L'article L.211-11 du Code du tourisme dispose que : « Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé

à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.

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

Ces frais ne s'appliquent pas pour l'aérien, le maritime, le ferroviaire ou tout autre moyen de transport (se référer à l'article 8.2). Certaines compagnies ou sociétés de transport refacturent le billet. Dans certains cas (sur justificatifs) les frais de cession pourront être plus élevés. Attention également aux visas.

8.2/ MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

8.2.1

Conformément à l'article L211 -14 I du code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée à H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après :

8.2.2. Voyages, circuits, autotours

Voyages, circuits, autotours, séjours prédéfinis en brochure comprenant un vol affrété/spécial ou régulier ou tout autre moyen de transport (à l'exception des cas particuliers visés ci-dessous) :

Les billets peuvent être émis J0 de la réservation à D-30 du départ et entraînent 100% de frais si annulation.

	Modification	Annulation
A plus de 45 jours avant le départ (et avant émission des billets)	100 € par personne	250 € par personne
De 44 à 31 jours (et avant émission des billets)	100 € par personne	25 % du prix total*
De 30 à 22 jours avant le départ	50 % du prix total (minimum 250€)	50 % du prix total*
De 21 à 8 jours avant le départ	75 % du prix total (minimum 250€)	75 % du prix total*
A moins de 8 jours avant le départ	100 % du prix total (minimum 250€)	100 % du prix total*

* minimum 250 €

En cas d'annulation survenant après l'émission du ou des billet(s) les frais retenus seront de 100% du montant du ou des billet(s).

8.2.3. Programmes spécifiques

Les voyages suivants* sont soumis à des conditions de modification ou d'annulation particulières mentionnées sur le contrat d'inscription dédié :

1. Le Trophée Paris – Pékin par la transsibérienne en voitures anciennes
2. Le Raid des Andes en voitures anciennes
3. Le Trophée Paris – Pékin par la Route de la Soie en voitures anciennes
4. The green Expedition en véhicules électriques (Route 40 et Cap Nord)
5. Le Raid Indochine en voitures anciennes

*Liste non exhaustive

8.2.4. Pour les vols affrétés ou réguliers ou low-cost vendus seuls ou tout autre moyen de transport (maritime, ferroviaire, fluvial,...) :

100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

8.2.5. Pour les Prestations Sur Mesure :

8.2.5. Pour les Prestations Sur Mesure :

Sauf mention spéciale sur le bulletin de réservation et d'inscription, pour les prestations sur mesure et « à la carte », les frais de modification et/ou d'annulation suivants s'appliquent :

- A plus de 60 jours avant le départ : 250 € par personne.
- De 60 à 45 jours du départ : 30 % du prix total (min. 300 €)
- A moins de 45 jours du départ : 100% du prix total

Lorsque les prestations sur mesure sont associées à un vol ou tout autre moyen de transport, les frais précités se cumulent avec les frais applicables au(x) titre(s) de transport(s) associé(s) dans les conditions du point 8.2.4.

8.2.6. Pour les voyages type voyage de groupe ou voyages d'individuels regroupés :

Si l'annulation remet en cause le voyage des autres participants, elle entraîne le règlement total de la prestation initialement prévue.

8.2.7. Généralités :

Il est précisé que la modification d'un voyage comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification mentionnés ci-dessus, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 8 ci-dessus.

Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait prédéfini en brochure donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Lorsque le client ne se présente pas au départ à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que

passport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage n'est pas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus sont dus à H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus, sous réserve de l'article 13.10.

Par ailleurs, l'interruption du voyage par le client, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier entraîne, le cas échéant :

- les frais visés au présent article 8
- un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double",...)
- Une répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...

8.3/ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L121-28-12 du code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation après validation de son contrat de voyage.

8.4

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

9/ MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DE HSB VOYAGES – VOYAGES HORS DES SENTIERS BATTUS AVANT LE DEPART

9.1 Modification du fait de H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus avant le départ.

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus au sens de l'article L. 211-13 du code du tourisme, contraint H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ce dernier sera averti par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ou par son détaillant, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

9.2 Annulation par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus avant le départ.

H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

9.2.1. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ou l'agence d'inscription en informe le client au moins :

- o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Si le nombre minimum n'est pas atteint, il sera, le cas échéant, proposé au client la possibilité de maintenir son voyage en supportant un supplément ou de décaler son voyage à une date ultérieure. Le voyage pourra également être annulé dans les conditions ci-dessus.

Ce qui précède s'applique également aux pré-voyages ou extensions prévus avec un minimum de participants. Toutefois, dans le cas d'un circuit ou croisière en départ garanti, l'annulation du pré-voyage ou de l'extension par manque de participants ne peut entraîner l'annulation dudit circuit ou croisière par le client.

9.2.2. Si H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

9.2.3. Dans les autres cas, si H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

10/ CONVOCATION

10.1

Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), par une convocation. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester.

10.2

Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

11/ FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

11.1/ Formalités à accomplir

Les formalités administratives figurant dans les brochures et/ou sites internet (ou tout autre support) et transmises directement par l'agent de voyage avant l'inscription, s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.pasteur.fr.et nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

11.2/ Informations Formalités

Les brochures H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus (et/ou le détaillant, selon le cas) fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans

certaines brochures peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes, seront alors communiquées, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, par téléphone ou par courrier.

11.3/ Pièce d'identité et visas

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc... Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa (se référer au pays de destination). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison). Dans tous les cas, les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

11.4/ Tarifications à typologie

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors, voyages de nocces...) doivent être en mesure de présenter les justificatifs adéquats pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

11.5/ Carte Nationale d'Identité

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

11.6/ Mineurs

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations, il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer ni au passeport ni à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation. L'autorisation de sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent (ou représentant parental) signataire du formulaire.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

11.7/ Animaux

Animaux : certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

11.8/ Divers

11.8.1 : important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol (ou tout autre moyen de transport) faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 13.10. Il en va de même pour les escales, les transits...

11.8.2 : les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

11.8.3 : en cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Les brochures H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Les brochures H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

ARTICLE 12/ ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages.

L'assurance est souscrite entre le passager et l'assureur. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus agit en tant qu'intermédiaire et fournira tous les justificatifs nécessaires à l'élaboration du dossier.

Les conditions d'assurance sont disponibles sur demande à l'agence ou consultable sur le site www.ato.fr

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

La souscription reste facultative mais vivement conseillée.

ARTICLE 13/ RESPONSABILITE

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

En aucun cas, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité d'H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité d'H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 13/ TRANSPORT AERIEN

13.1 Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus a recours aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

13.2 Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogoires.

13.3 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus renseignera le client à ce sujet. A défaut d'indication contraire, un bagage en soute est inclus sur les vols affrétés et vols réguliers ou low cost proposés par H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

13.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

13.5 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais via mail, e-carnet ou par téléphone/SMS et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus puisse être en mesure d'informer le détaillant rapidement.

13.6 Confirmation retour

Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local.

13.7 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller et/ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client.

13.8 Vols secs

Le client peut acquérir auprès de H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus des billets de transport seuls. La vente de billets seuls, également dénommée vente de "vols secs" ou "billetterie sèche", se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels que les séjours hôteliers ou les forfaits. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du code du Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Le cas échéant, le détaillant n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Lorsque le détaillant agit en qualité de mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du code Civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire (le cas échéant), H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

13.9 Bébés

Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux (2) ans lors du départ, mais deux (2) ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ, mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront refacturés au client.

13.10 Remboursement des taxes

Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus – Service clients. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers). Le montant des taxes remboursées correspond à celui remboursé par la compagnie.

13.11 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

13.12 Passagers mineurs

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

13.13 Emission de CO2

Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/>.

ARTICLE 14/ RECLAMATION - SERVICE APRES-VENTE - MEDIATION

14.1.

H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus met tout en œuvre pour assurer l'assistance des voyageurs en cas de difficultés sur place.

14.2.

La non conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalé aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage.

A ce titre, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus recommande aux clients de faire constater sur place par écrit toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts (ou réduction de prix) si le signalement, sans retard, avait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

14.3.

Sans préjudice de l'article 16.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

14.4.

Après avoir contacté H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

ARTICLE 15/ DONNEES PERSONNELLES

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique dès le 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de maîtriser l'utilisation de ses données personnelles. Nous ne transmettons pas les données personnelles et ne diffusons pas de listes nominatives sur internet ou quelque autre support de transmission globale (réseaux sociaux notamment). Toutefois, l'exécution des prestations de voyage souscrites par le client

requière la collecte de certaines données personnelles du client, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et le transfert de ces données en dehors de l'Union Européenne aux prestataires et/ou autorités situés dans les pays de destination du client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès de rectification et suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

ARTICLE 16/ VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...), mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus n'est pas responsable des vols commis durant le voyage. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 17/ BON A SAVOIR

17.1 Classification des hôtels

La classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles ou en catégorie hôtelière correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

17.2 Types de chambres

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent moins bien située et plus petite qu'une chambre double et peut parfois être une chambre double occupée par 1 personne. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). En Amérique du Nord, les chambres triples et quadruples sont équipées de deux (2) lits doubles. La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité et sous réserve de disponibilité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

17.3 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et déjeuner ou petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi.

Toutes les prestations (boissons etc...) qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type «expresso» sont généralement en supplément.

17.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie

Ne peuvent prendre en charge des enfants 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.

17.5 Animation

L'animation dans les hôtels est internationale.

17.6 Circuits

L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide ou d'un transfériste (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit d'exercer sur le site en question (selon la législation du pays visité). Les autocars utilisés à destination n'ont pas les mêmes standards de qualité qu'en France, ils ne sont pas toujours équipés d'un système de climatisation et ne possèdent pas tous de sanitaires. Certains n'ont qu'une seule porte à l'avant.

17.7 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 ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

17.8 Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par contacté H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus (sauf exception acceptées lors de la réservation).

17.9 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par contacté H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

ARTICLE 18/ LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le client et contacté H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est soumis au droit français.

Extraits du Code du Tourisme à jour au 1^{er} Juillet 2018.

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° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou 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 définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE 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 leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

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

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

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

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

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

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

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

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

ARTICLE R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE 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 retenu 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 préjuger 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 déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

ARTICLE R211-10

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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R211-11

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

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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. H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble, et tenu d'apporter une aide aux voyageurs en cas de difficulté. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour. En outre, comme l'exige la loi, H.S.B. Voyages – Voyages Hors des Sentiers Battus 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 elles deviendraient insolubles. (APST, Bd Carnot, Paris)