

CONDITIONS PARTICULIERES

Les présentes conditions particulières de ventes ont été rédigées conformément aux articles L 211-1 et suivants, aux articles R 211-1 et suivants du Code du tourisme, qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, Odysées Passion à vocation à informer les clients préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, Odysées Passion se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur notre site internet telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions particulières de ventes et de toutes les informations relatives au voyage qu'il a choisi, notamment par la remise de la fiche produit.

1 – Forfaits

Odysées Passion propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport, des excursions avec ou sans guide, le tout étant détaillé dans l'offre soumise au client. Le contrat de voyage est conclu à réception par le client de la confirmation par Odysées Passion de sa réservation et, au plus tard, à la réception par le client de la facture y afférent.

1 A – Circuits, excursions, séjours, hôtels, bateaux

- La durée de nos forfaits est calculée sur un nombre de nuitées et non de journées.

Sont inclus dans la durée :

- Le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport, si le vol international est réservé via l'agence, à défaut, le jour de l'arrivée au Pérou)
- Le jour du voyage retour (jusqu'à l'heure d'arrivée)

- Restauration :

La pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner.

La demi-pension signifie : logement, petit déjeuner et dîner. A chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien.

Toutes les prestations type boissons qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses ;

- Pour les programmes qui combinent séjours, circuits, excursions, Odysées Passion se réserve le droit de modifier l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu.

- Odysées Passion ne peut être tenu responsable des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) qui peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions.
- En cas de modifications qui peuvent intervenir (équipements supplémentaires ou déficients) par rapport au descriptif des prestations hôtelières, Odysées Passion s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer le client dans les meilleurs délais.
- Les catégories officielles agréées aux hôtels par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), ne correspondent pas nécessairement aux critères de classification française.
- Chambres individuelles : bien que plus chères, ces chambres sont le plus souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les conditions locales de l'hôtellerie peuvent faire qu'aucune chambre individuelle ne soit disponible à une étape d'un circuit.
- Chambres triples : ce sont généralement des chambres ou cabines doubles dans lesquelles a été ajouté un lit d'appoint, ce qui les rend beaucoup moins spacieuses.
- Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (mini bar, repas à la carte, roomservice, etc.).
- Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au voyage choisi et de l'autonomie physique et psychique qu'il implique.
- Modification du séjour à votre demande sur place : Pour tout retour différé ou départ anticipé, nos tarifs étant négociés pour un certain nombre de chambres dans un hôtel, il se peut qu'un tarif supérieur vous soit facturé si les chambres contractées sont complètes. En cas de changement de lieu de séjour, des frais de transferts vous seront facturés. Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de disponibilité hôtelière (et conditions s'appliquant à votre vol de retour, si vous l'avez acheté auprès de l'agence).

Frais de gestion : 30 € par dossier + frais de modification de la compagnie aérienne.

Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous serez facturés :

- au moins 3 nuits de « no-show » de la part de l'hôtel réservé
- et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels.

Dans tous les cas, ces modifications sur place feront l'objet d'un avenant écrit au contrat initial signé par les parties.

En cas de retour prématuré d'un voyageur, quelle qu'en soit la raison (maladie, exclusion d'un membre par le guide, décision personnelle du voyageur pour quelque motif que ce soit, etc), la portion non terminée du voyage n'est pas remboursable par Odysées Passion.

- Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du client comme prévu dans le contrat, Odysées Passion supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par client.

1 B – Transports

- Odysées Passion ne propose les vols qu'en complément de l'offre terrestre, sans que cela soit obligatoire. Dans le cas où le client achète le vol international auprès de l'agence, les conditions suivantes s'appliquent :

Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 (JO du 4 mai 2007), le client est informé de l'identité du ou des transporteurs sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés, contractuels ou de fait, (partage de code par exemple). Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par Odysées Passion, le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié, dès qu'il en aura connaissance. Tout manquement à cette obligation d'information prévue au 13° de l'article R 211-4 du Code du tourisme ouvrira au client un droit de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées, ce droit ne pouvant plus être invoqué après que la prestation a été fournie.

- En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site suivant : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm.

- Odysées Passion ne peut être tenu pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols, des escales non prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy), des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité qui peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires des vols internationaux, la responsabilité de Odysées Passion ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement.

Odysées Passion, en tant qu'organisateur du voyage, s'engage à faire de son mieux pour acheminer le passager et les bagages avec une diligence raisonnable et peut, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité. Odysées Passion informera le client de toute modification de transporteur aérien dès qu'elle en a connaissance.

- Odysées Passion se réserve le droit, en cas de force majeure, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par les passagers.
- En cas de force majeure entraînant un retour différé, l'organisateur n'assurera que les frais des prestations préalablement prévues, à l'exclusion de tout autre frais.
- L'abandon du vol retour prévu pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du vol. De plus, la réglementation en matière de transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.
- Heure limite d'enregistrement (HLE) : toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 % tels que définis ci-dessous : La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de Odysées Passion ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit préacheminement n'a pas été inclus dans le forfait faisant l'objet du contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du client ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.
- En cas de perte du billet d'avion ou de modification de vol, des frais de dossier sont à régler sur place : 25 € (perte), 50 € (modification) sur vols spéciaux.

2 – Annulations / Modifications

Toute annulation ou modification doit être notifiée à Odysées Passion par email/courriel suivi de courrier recommandé avec accusé de réception.

2 A – Annulation / Modification du fait du client

Conformément à l'article L 211-14 du Code du Tourisme, vous pouvez résoudre le présent contrat moyennant les frais suivants :

MODIFICATION :

A plus de 60 jours avant le départ : 50€ par personne

60 à 30 jours avant le départ : 150€ par personne

29 à 22 jours avant le départ : 50% du prix total (minimum 50€)

21 à 8 jours avant le départ : 75% du prix total

A moins de 8 jours avant le départ : 100% du prix total

ANNULATION :

A plus de 60 jours avant le départ : 150€ par personne

60 à 30 jours avant le départ : 25% du prix total*

29 à 22 jours avant le départ : 50% du prix total*

21 à 8 jours avant le départ : 75% du prix total*

A moins de 8 jours avant le départ : 100% du prix total*

* minimum 150€

2 B – Annulation / Modification du fait de l'organisateur

Elle est régie par l'article R 211-10 du Code du Tourisme. Lorsque, avant le départ, Odysées Passion annule le voyage ou le séjour en l'absence de faute du client, il procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14 rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le client est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Odysées Passion peut résoudre le contrat et rembourser intégralement les clients des paiements effectués sans être tenu à une indemnisation supplémentaire dans les conditions prévues à l'article L211-14-III du code du tourisme.

Les présentes dispositions ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Odysées Passion.

3 – Prix et réductions

3 A – Prix

Les prix indiqués dans le présent contrat sont valables pour les périodes précisées pour chaque destination ; en prenant en considération le cours de la devise de référence indiqué pour chaque destination et les frais de transport (vol international, domestique, bus de ligne compris).

Le prix indiqué pourra, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, être révisé à la hausse ou à la baisse en cas de modification du coût des transports, des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées et du taux de change appliqué au séjour considéré. Cette modification sera calculée sur la part du prix du voyage ou du séjour ayant fait l'objet d'une hausse, c'est-à-dire : soit sur le montant des frais de transport dans la proportion indiquée par chaque destinataire ; soit sur le montant total du séjour, si le cours de la devise de référence retenu pour calculer le coût du voyage a évolué à la hausse de plus de 5%. Les prix modifiés font l'objet d'une information qui sera donnée, le cas échéant, au client, préalablement à la signature des conditions particulières de vente. Si la révision du prix intervient après la signature des conditions particulières, le client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception adressée par Odysées Passion.

L'éventuelle révision du prix ne sera appliquée qu'aux clients dont le départ est prévu au moins 20 jours après la date de réception de l'information. Dans l'hypothèse de l'augmentation du prix de plus de 8%, le client peut, sans préjuger d'un recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification du prix.

3 B – Révision des prix / Taux de change

La présente clause est rédigée conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisables sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision. Toute modification des conditions économiques, notamment le coût des carburants, les taxes, les redevances afférents aux prestations offertes et les taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré, est donc de nature à entraîner une modification des prix.

3 C – Taxes

Si de nouvelles taxes devaient entrer en vigueur ou si les taxes existantes proposées devaient être augmentées et imposées à Odysées Passion, en partie ou en totalité, le prix du forfait sera alors majoré en conséquence. Aucune des taxes remboursables aux touristes en provenance d'un autre

pays que les pays visités n'ont été incluses dans le calcul du prix du forfait. Ainsi, aucun remboursement de ces taxes ne pourra être demandé à Odysées Passion par les clients.

4 – Paiement

4 A – Acomptes

Seul un acompte de trente pour cent (30%) du prix total du forfait, reçu dans les dix jours (10) après réception du contrat, confirmera la réservation et garantira les sièges d'avion (si souscrit) et les prestations terrestres, tel qu'il est convenu en première page du contrat. Il sera porté à cinquante pour cent (50%) si la réservation intervient à moins de quatre-vingt-dix jours (90).

L'acompte devra être reçu dans les délais ci-dessus impartis. L'acompte non reçu dans le délai imparti aura pour conséquence de rendre le contrat nul et non avenue et ainsi, d'annuler toute réservation sans autre préavis. Dans de telles circonstances, les frais d'annulation prévus au contrat s'appliqueront.

L'acompte sera conservé par Odysées Passion à titre de PENALITE en cas de non-respect du contrat par le client, et ne devra en aucune circonstance être considéré comme des dommages et intérêts liquidés ; cette pénalité est de plus, sans préjudice aux autres droits et recours qui pourraient être conférés à Odysées Passion aux termes de la loi.

4 B – Solde

Le solde de toute somme due à Odysées Passion devra être payé au plus tard trente (30) jours avant la date de départ. Les acomptes reçus seront déduits de la facture finale. Aucun document de voyage (convocation, titres de transports ou voucher) ne sera adressé aux participants avant la réception du paiement final. Odysées Passion se réserve le droit d'annuler le contrat si le paiement final n'est pas reçu dans les délais impartis. Dans de telles circonstances, les frais d'annulation prévus au contrat (2A) s'appliqueront.

4 C – Ajustements de facturation

Le paiement des ajustements de la facturation doit être effectué et reçu par Odysées Passion avant la date de départ suivant les délais impartis. Ces ajustements feront l'objet d'une facture détaillée et devront ainsi être payés dans les huit (08) jours après la réception de la facture détaillée ou dès réception si la facture détaillée a été faite à moins de huit (08) jours avant la date de départ. Odysées Passion se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat si le paiement de (des) (l') ajustement(s) n'est pas perçu dans les délais impartis. Dans un tel cas, les acomptes prévus seront conservés par Odysées Passion à titre de pénalité tel que stipulé ci-dessus.

5 – Modifications éventuelles des programmes

5 A – Avant le départ

Les étapes de circuits, randonnées, excursions etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (déplacements officiels, manifestations culturelles, politiques, climat, etc.) à l'occasion desquels les hôtels sont parfois réquisitionnés ou les destinations impossibles d'accès.

Les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée dans la mesure du possible. Dans l'hypothèse d'une modification éventuelle de programme, Odysées Passion s'engage à informer le client le plus rapidement possible. En cas de modification d'un élément essentiel du contrat, le client peut soit accepter la modification qui lui sera proposée, soit résilier le contrat.

Ne sont pas des éléments essentiels du contrat pouvant entraîner la résiliation du contrat : l'inversement ou le décalage d'un circuit ou d'une visite, les heures de départ et d'arrivée, le remplacement d'un hôtel par un autre de standard équivalent.

5 B – Après le départ

Dans l'hypothèse où, après le départ, Odysées Passion se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer à ses clients des prestations de remplacement aux prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui serait intégralement remboursée dès son retour. Dans l'hypothèse où Odysées Passion serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement, il sera proposé au client, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement accepté.

6 – Responsabilité et force majeure

En aucun cas, Odysées Passion ne peut être tenu responsable du fait des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur. Il est expressément convenu que les

dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice, quel qu'en soit la cause, ne pourront excéder, en application de l'article L 211-17 du Code du tourisme, la limite de dédommagements prévus par les conventions internationales.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de Odysées Passion, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière. La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé aux clients de se garantir par une assurance individuelle. Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages, confiés aux transporteurs, d'objets de valeurs, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Nous vous rappelons que toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un autre intermédiaire ou prestataire que notre bureau de représentation dégagera totalement notre responsabilité.

Le client s'engage à ne pas perturber ou de tenter de modifier l'organisation et le bon déroulement du séjour prévu par Odysées Passion. Odysées Passion, directement ou par l'intermédiaire des guides, se réserve le droit d'exclure de ses groupes tout voyageur qui nuit à la tranquillité et à la sécurité du groupe. Odysées Passion, directement ou par l'intermédiaire des guides, peut notamment exclure un membre du groupe qui nuit à la réputation de Odysées Passion, offense, par ses propos ou attitudes, la population du pays visité ou les autres participants, ne respecte pas la législation ainsi que les us et coutumes du pays visité, altère la tranquillité du voyage touristique du voyage de quelque façon et/ou menace sa propre sécurité ou celle du groupe et ce, à tout moment, que ce soit avant le départ ou en cours d'expédition. Sont notamment interdits toute incivilité, tout comportement et propos discriminants (fondés notamment sur l'état de santé, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, l'apparence physique, les convictions politiques ou religieuses), injurieux, racistes. Tout prosélytisme, notamment religieux ou politique, est formellement interdit pendant toute la durée du séjour.

7 – Dispositions en matière de passeport, de visa et de santé

Odysées Passion s'engage à informer le voyageur sur les dispositions générales en matière de passeports, de visas et de santé au moment de la conclusion du contrat. Odysées Passion n'est pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée si le voyageur a chargé l'organisateur du voyage de s'en occuper, à moins que le retard ne soit imputable à Odysées Passion.

Le voyageur est responsable de l'obtention et de la possession des documents de voyage exigés par les autorités, de la preuve des vaccinations ou des certificats médicaux requis, ainsi que du respect de la législation douanière et des règles de change. Ces exigences étant susceptibles de changer, le voyageur doit vérifier de lui-même en temps utile avant le début du voyage si des changements sont intervenus. Tous les inconvénients, notamment le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect de ces prescriptions sont à sa charge. Cette disposition ne s'applique pas si le non-respect de ces règles est dû à une information erronée ou à une absence d'information de la part de l'organisateur de voyages.

8 – Formalités

Odyssées Passion fournit au client au moins dix jours avant la date de son départ les coordonnées de la personne à contacter sur place en cas de difficultés au cours du séjour ainsi que le numéro d'appel de Odyssées Passion à contacter en cas d'urgence. Odyssées Passion informe le client des formalités et des délais nécessaires à l'accomplissement du voyage. Cette information est rappelée dans les conditions particulières pour chaque pays.

Odyssées Passion ne peut être tenu pour responsable au cas où le Client ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane. Les renseignements figurant dans cette proposition et dans les conditions particulières s'appliquent aux ressortissants français. Il appartient au client d'autre nationalité de s'informer des formalités. Pour les mineurs, les parents sont tenus d'avoir en leur possession des documents en règle. Tout frais devra être supporté par les passagers.

9 – Objets de valeurs et bagages

9 A – Objets de valeurs

N'empportez pas de valeurs et ne prenez que vos bijoux de vacances. Pendant votre voyage, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance des valeurs ou des bijoux. Nous ne saurions être tenus pour responsables des vols de valeurs ou de bijoux laissés sans surveillance. N'empportez que des effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions spécifiques du voyage.

9 B – Bagages

- Poids maximum autorisé : En fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids

maximum autorisé par personne (adulte et enfant), selon la destination, est de 15 à 20 kg (selon compagnies).

- Excédents bagages, matériels particuliers :

- Pour tout excédent de bagages, les compagnies aériennes peuvent être amenées à facturer et à encaisser des frais d’enregistrement et de transport (par kg suppl.).

- De même, les compagnies aériennes peuvent appliquer des frais importants pour l’embarquement de bagages ou matériels particuliers (équipement de golf ou de plongée par exemple). Il est également à noter que l’embarquement de ce type de bagages est soumis à l’accord de la compagnie aérienne au moment de l’enregistrement (en particulier si le vol est complet, l’espace disponible en soute pouvant être réduit). Celles-ci considèrent que ces bagages fragiles, encombrants et parfois lourds, n’appartiennent pas à la classe des bagages traditionnels (sacs/valises) et ne sont donc pas prioritaires.

- Important : les compagnies aériennes peuvent indifféremment encaisser ces frais dans le sens aller et/ou dans le sens retour.

- Responsabilité : Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l’assurance de ladite compagnie à des conditions notifiées sur votre billet de passage. En cas de détérioration ou perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l’aéroport dès la constatation du sinistre par la compagnie aérienne. La responsabilité de Odysées Passion ne saurait être engagée. Lorsque les bagages sont placés sous la responsabilité de l’organisateur du voyage, à l’exclusion du transport aérien, le client devra, en cas de détérioration, perte, etc., faire une déclaration dans les délais impartis par la compagnie d’assurance de l’organisateur du voyage (voir conditions d’assurance).

10 – Réclamation

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans un délai de deux ans à compter de leur retour par lettre RAR adressée à Odysées Passion, 6, impasse Vasco de Gama, 83260 LA CRAU. Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation. Nous recommandons donc au client de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès de notre représentant, toute défaillance dans l’exécution du contrat. L’étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d’ordre subjectif 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 (prix du forfait – prix des transports aériens). Nous nous engageons à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité



Odysées Passion - Marque de JEDC Voyages
Conditions Générales de Vente

de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être rallongé.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 Aout 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, vous disposez d'un recours auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel/>) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans les 60 jours. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Odysées Passion 6 impasse Vasco de Gama 83260 LA CRAU

Mai 2024

Formulaire d'information du voyageur effectuant un voyage à forfait conformément à la directive (UE) 2015/2302

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise Odysées Passion sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

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

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

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



Odyssées Passion - Marque de JEDC Voyages
Conditions Générales de Vente

résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Odyssées Passion a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris, Email : info@apst.travel, Téléphone : + 33 1 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Odyssées Passion.