



**CONDITIONS**

**PARTICULIERES**

**DE VENTE**

**AERIEN & CROISIERES**

## VOYAGES COLLARD

SARL au capital de 100 000€ -  
IM 010100004

15 Place des Martyrs

10100 ROMILLY-SUR-SEINE

Garantie Financière : APST, 15 Avenue

Carnot – 75017 PARIS

RCS Troyes 332 288 935

Siret 332288935 00031

Code APE 7911Z – Edition 01/01/2020

### Champ d'application :

Les Conditions Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Voyageur auprès de VOYAGES COLLARD en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site [www.groupe-collard.fr](http://www.groupe-collard.fr). Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente. L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personne éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage. En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation. Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

### Forfaits touristiques :

Les voyages que nous vous proposons sont **des forfaits touristiques, vendus à un prix tout compris**. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ni référence à des opérations de promotion ultérieures ne sera admise au retour du voyage. Certaines rubriques sont assurées par des partenaires de l'agence VOYAGES COLLARD. Le Client est alors soumis à leurs conditions de vente qui sont portées à sa connaissance avant la signature du contrat.

### 1. Acceptation des conditions particulières et commande

Nos conditions particulières de vente, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de

VOYAGES COLLARD, par un non professionnel ci-après dénommé le Client ou le Voyageur. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par VOYAGES COLLARD. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de VOYAGES COLLARD.

### 2. Les caractéristiques des voyages :

Celui-ci comprend au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non d'un nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend :

- Du jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ ;

- Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

Aussi, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour même si votre départ est prévu très tôt le matin ou très tard le soir. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez si possible une prise de rendez-vous le lendemain de votre retour.

### 3. Cas particuliers :

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation d'handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par l'acheteur ou son représentant légal lors de la rédaction du bulletin d'inscription. En vertu de son obligation de conseil, VOYAGES COLLARD se réserve la possibilité d'apprécier l'inscription ou non du/des voyageurs concerné(s). Le programme délivré au Client à titre d'information préalable mentionne si le voyage est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite.

### 4. Les prix :

Tous nos prix sont indiqués par personne en euros et TTC (€). Ils ont été établis à la date du **01/01/2019**. Conformément au régime de la TVA sur la marge applicable aux forfaits touristiques, nos contrats et factures ne mentionnent pas la TVA.

Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

Les dépenses à caractère personnel, les frais de visa et de vaccination, les assurances voyages, les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non incluses dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas y compris les bouteilles d'eau

lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable, tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

### 5. Modalités de paiement :

#### a) Croisières

**Acompte :** Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **30 % du prix total du voyage** à plus de 90 jours du départ.

**Solde :** Sans relance de la part de VOYAGES COLLARD, le solde du voyage devra être effectué **au plus tard 90 jours avant la date de départ**. La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par l'acheteur.

#### b) Avion

**Acompte :** Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **30 % du prix total du voyage** à plus de 60 jours du départ.

**Solde :** Sans relance de la part de VOYAGES COLLARD, le solde du voyage devra être effectué **au plus tard 60 jours avant la date de départ**. La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par l'acheteur.

#### c) Sur mesure / OVoyages / Thalasso n°1

**Acompte :** Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **100 % du prix total du voyage**.

La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par l'acheteur.

### Commande passée moins de 21 jours avant le départ :

Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces.

### Moyens de Règlements :

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

### Quels sont les moyens de paiement :

Le Client peut effectuer son règlement : par carte bancaire française (Carte Eurocard/Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ; en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur, par chèque ou chèque vacances (3% de frais sur le montant versé en chèque vacances).

#### Par cartes bancaires :

Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur sans frais.

#### Par chèque :

A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

#### Par espèces :

Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale de 1.000 € maximum par commande.

## 6. Absence d'un droit de rétractation :

En vertu de l'article L.221-28-12° ° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## 7. Révision du prix

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- Coût du transport, lié notamment au coût du carburant et autres énergies.
- Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- Taux de change en rapport avec le contrat Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, VOYAGES COLLARD se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :  
Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.  
En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, VOYAGES COLLARD informera le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution). Devise de référence : Dollar U.S converti à 1€ = USD 1.14 (Valeur en date du 1 janvier 2019.)

## 8. Annulation ou modification du fait de TOURISME NEODOMIEN :

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à VOYAGES COLLARD, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, VOYAGES COLLARD avertira le Client le plus rapidement possible et proposera au Client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution). Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé, conformément aux dispositions légales en vigueur portées à votre connaissance, et l'ensemble des sommes versées vous seraient restituées dans un délai maximal de 14 jours outre les pénalités-miroir dues conformément aux dispositions de l'article R.211-10. Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens

de l'article L.211-16 du Code du Tourisme VOYAGES COLLARD proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

## 9. Annulation pour nombre insuffisant de participants :

VOYAGES COLLARD peut être amené à annuler un départ programmé si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard dans le descriptif de nos offres de voyages. Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au prix en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

## 10. Annulation du fait de l'acheteur :

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

## Notification d'une annulation par le Client :

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à votre agence de voyages VOYAGES COLLARD à l'adresse ci-après :

**15 Place des Martyrs–BP 125- 10104 ROMILLY-SUR-SEINE CECEX MAISONS** ou par e-mail à [voyages-collard@selectour.com](mailto:voyages-collard@selectour.com)

L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier ou e-mail d'annulation par le vendeur aux horaires d'ouverture de l'agence.

## 11. Annulation des prestations terrestres et autres services :

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément selon le barème ci-après :

## 12. Barème des frais d'annulation

### Voyages forfaitaires

Période d'annulation	Frais applicables par personne
Plus de 60 jours avant le départ	50% du montant des prestations (min 250€ / pers)
De 60 jours à 22 jours avant le départ	75% du montant des prestations
De 21 jours à 14 jours avant le départ	80% du montant des prestations
Moins de 14 jours avant le départ	100% du montant des prestations

**Les frais consulaires, les billets déjà émis, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances et les entrées pour tout programme thématique ne sont jamais remboursables.**

### Sur-mesure – TUI et TOP OF TRAVEL :

Période d'annulation	Frais applicables par personne

Dès l'inscription	100% du montant des prestations

**Les frais consulaires, les billets déjà émis, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances et les entrées pour tout programme thématique ne sont jamais remboursables. Lorsque le sur-mesure est associé à un vol les frais se cumulent avec les frais applicables au vol associé.**

### OVoyages et Thalasso n°1 :

Période d'annulation	Frais applicables par personne
Plus de 30 jours avant le départ	50% du montant des prestations (min 299€ / pers moyen-courrier et 599€ long-courrier)
Du 29 <sup>ème</sup> jour au départ	100% du montant des prestations

**Les frais consulaires, les billets déjà émis, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances et les entrées pour tout programme thématique ne sont jamais remboursables.**

## 13. Transport aérien :

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'agence de voyage, qui conseille à son Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

VOYAGES COLLARD fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par ses termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Les vols directs peuvent être effectués sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol. Il peut arriver que les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code) émettrices du billet, fasse opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

**Prix du transport aérien :**

Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent de celui qui impliquera un supplément tarifaire.

#### Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site :

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

#### 14. Carnet de voyage :

Les documents de voyage sont disponibles à l'agence, en temps utile avant le début du voyage. Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par VOYAGES COLLARD doivent être obligatoirement imprimés et conservés par l'acheteur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. VOYAGES COLLARD ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage aux prestataires concernés.

#### Convocations aéroport :

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien **deux ou trois heures avant l'heure de décollage** de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

#### Perte ou vol de billets d'avion :

En cas de perte du billet d'avion l'acheteur doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

#### 15. Pré et post acheminements :

Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

#### 16. Informations avant le départ :

Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. L'acheteur doit signaler au

vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

#### Non présentation au départ :

Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de VOYAGES COLLARD, le voyage non effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit. VOYAGES COLLARD ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par VOYAGES COLLARD même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. VOYAGES COLLARD, met tout en œuvre pour proposer à l'acheteur des assurances couvrant ce risque. Ainsi en cas de non présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

#### Service à bord :

Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté.

#### Reconfirmation :

Les horaires des vols retour doivent être confirmés localement, auprès de notre représentant local ou de la compagnie, au plus tard 72h avant la date de départ prévue.

#### 17. Remboursement des taxes d'aéroport :

En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport du fait de l'acheteur **lorsque le billet n'est plus valide**, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables, dès lors que le billet d'avion réservé a été émis par le vendeur. Nous rappelons que les billets d'avion sont émis au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue, ou à la réservation. Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès du vendeur. Dans ce cas, des frais de dossier d'un montant de 20% du prix de taxes d'aéroport seront prélevés par le vendeur à l'exception d'une demande effectuée en ligne.

#### 18. Responsabilité en cours de transport aérien :

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des Conventions de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

#### 19 - Bagages :

##### Bagages enregistrés :

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages. Le plus souvent le poids maximum admis est de 20 kilos par passager.

Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes. La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis en votre faveur. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur aérien est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez. En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration et l'adresser au transporteur. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

##### Bagages en cabine :

Chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm. Nous vous invitons à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objet interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs. VOYAGES COLLARD ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

##### Valeurs et bagages :

Nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport de la compagnie. Dans le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur (déclaration spéciale d'intérêt). Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs dans les hôtels. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité du vendeur sera limitée conformément aux règles du Code civil.

#### 20. Informations diverses :

##### Femmes enceintes :

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. VOYAGES COLLARD ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel

mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

### Enfants :

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

## 21. Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, auto tours :

L'Agence peut être contrainte de changer les hôtels ou les bateaux de croisière et l'ordre des circuits ou les étapes des autours prévus sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Le Client en sera avisé au préalable et les prestataires lui fourniront un service dans une catégorie similaire ou supérieure à celle proposée initialement. Dans certains pays, l'organisation des circuits et auto tours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions. VOYAGES COLLARD ne peut en être tenue pour responsable.

## 22. Les types de chambres

### Classification de l'établissement hôtelier :

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier ou sa catégorie figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et internationales. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent principalement de notre connaissance des établissements.

### Prise de possession et libération des chambres :

Il est d'usage de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas VOYAGES COLLARD ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence par l'hôtelier.

### Les chambres individuelles :

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont parfois moins spacieuses, moins confortables, voire moins bien situées que les autres chambres.

**Les chambres doubles :** Elles disposent le plus souvent de deux lits simples, plus rarement d'un lit double.

### Les chambres doubles à partager :

Au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément chambre individuelle à tout acheteur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager si possible une chambre double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu sera remboursé à l'acheteur dans les meilleurs délais.

### Les chambres triples et quadruples :

Il s'agit en général d'un ou deux lits d'appoint (souvent pliants) dans une chambre double. L'espace peut s'en trouver réduit.

## 23. Les repas

Les repas sont précisés sur l'offre préalable. Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend aussi seulement les boissons alcoolisées produites localement.

- Demi-pension : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons. Elle débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit.

- Pension complète : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons. Elle débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit déjeuner suivant la dernière nuit.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

### Nourriture des bébés et jeunes enfants :

VOYAGES COLLARD invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée par l'hôtelier, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons ou fournir des chaises hautes. Elle sera à régler par le client sur place avant le départ.

### 24. Activités, loisirs :

Certaines activités proposées par les hôtels ou établissements de séjours peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants. Il est demandé aux parents de surveiller attentivement leurs enfants.

### Excursions facultatives non compris dans nos voyages forfaitaires :

Certaines excursions qui peuvent vous être proposées localement peuvent être potentiellement dangereuses pour les néophytes : parachute ascensionnel, excursions en 4 X 4 sans chauffeur, promenades à dos de chameau, etc. Nous nous demandons de choisir vos excursions avec discernement. En fonction de vos capacités, aptitudes et bien sûr de votre condition physique. La responsabilité de VOYAGES COLLARD ne saurait être engagée pour toute activité achetée localement par le Client et non incluse dans le contrat.

### Avertissement :

Il est interdit d'acheter les produits illicites : Objets contrefaits, stupéfiants, peaux d'animaux protégés par la convention de Washington. En outre, il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, de sites historiques ou appartenant au patrimoine du pays visité. Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement, que ce soit en France ou à l'étranger. Veuillez consulter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr>.

**Attention :** -selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

## 25. Photos et illustrations

VOYAGES COLLARD s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## 26. Responsabilité et Réclamations :

VOYAGES COLLARD apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via l'organisateur du voyage et son représentant local mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le Client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)

- Dette contractée par le Client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

VOYAGES COLLARD est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-1 du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de VOYAGES COLLARD ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...). En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnisations dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence). Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues. VOYAGES COLLARD ne sera aucunement responsable en cas d'accident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client. VOYAGES COLLARD ne pourra être tenu pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou les navires ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil. Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité.

VOYAGES COLLARD ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage. En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans. Le client est invité à faire constater sur place dès que possible au représentant nommément identifié de l'organisateur ou du transporteur les motifs des dysfonctionnements constatés. Conserver toutes les preuves originales (attestations, factures, justificatifs photographiques etc.).

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prise en considération par VOYAGES COLLARD, **dès lors que l'acheteur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place.**

Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de VOYAGES COLLARD seront prises en compte.

Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés. Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

## 27. Recours à la médiation :

Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ; M.T.V. - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17. La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne. En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

## Preuves :

Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durable conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

## 28 – Validité des clauses :

Le fait que VOYAGES COLLARD ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions. Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## 29. Garanties professionnelles

### Garantie financière obligatoire :

Elle est apportée par APST 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS

## Assurance de Responsabilité Civile

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie : **HISCOX – 12 Quai des Queyries – CS41177- 33072 BORDEAUX – Contrat n° HA RCP0234871**

## 30. Assurances voyage – Droit de rétractation

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire. Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. VOYAGES COLLARD a négocié pour vous et votre famille, avec son partenaire APRIL, des formules d'assurance vous permettant d'être couverts avant votre départ en cas d'annulation et pendant votre séjour. Les assurances sont à souscrire au moment de votre commande. Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou assistance/rapatriement avant la conclusion de la vente. Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

## Assurance annulation

**Multirisques :** Assistance Rapatriement – Annulation - Bagages

## 31. Protection des données personnelles :

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de VOYAGES COLLARD à l'adresse mail suivante : [voyages-collard@selectour.com](mailto:voyages-collard@selectour.com). Le demandeur sera tenu de justifier de son identité. Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par VOYAGES COLLARD n'hésitez pas à appeler le 03 25 24 99 99

## 32. Loi applicable :

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français.

VOYAGES COLLARD © 2019

Les conditions spécifiques suivantes peuvent également s'ajouter aux Conditions Particulières de Vente qui précèdent :

## II. CROISIERES

### 1. Obligations des passagers :

L'acheteur d'une croisière auprès de VOYAGES COLLARD est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes. Il devra s'engager à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les

dispositions de la compagnie de croisière, de VOYAGES COLLARD ou des réceptifs locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée. L'acheteur sera tenu pour responsable de tous les dommages que VOYAGES COLLARD pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées. En particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements, les dommages occasionnés à d'autres clients ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels VOYAGES COLLARD pourrait être soumise du fait de la faute de l'acheteur par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

### 2. Pouvoirs du Commandant de bord (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donné par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne saurait être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers. Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage". Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

### 3. Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

### 4. Excursions effectuées au cours des croisières :

Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être sujets à modification aussi bien pour des circonstances extérieures (telles que, par exemple, des conditions atmosphériques défavorables.)

En fonction de la nature particulière de certaines excursions, il est possible que certaines ne soient pas accessibles aux personnes handicapées.

Cette interdiction vous sera précisée à bord par le bureau des excursions.

## 5. Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière. En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. VOYAGES COLLARD ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

## 6. Responsabilité des Clients

**Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs)** est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

## 7. Enfants / Mineurs :

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement. Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

## 8. Pourboires / Caisnes de bord :

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord

## 9. Les types de cabines (sur les croisières)

Les cabines dites « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour. Les cabines avec hublot (ou cabines extérieures dites sabord) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles. Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles

équipées de lits d'appoint Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

## 10. Barème des frais d'annulation - Croisières

Période d'annulation	Frais applicables par personne
Plus de 90 jours avant le départ	50% du montant des prestations (min 150€ / pers)
De 90 jours à 60 jours avant le départ	75% du montant des prestations
De 59 jours à 35 jours avant le départ	80% du montant des prestations
Moins de 35 jours avant le départ	100% du montant des prestations

Les frais consulaires, les billets déjà émis, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances et les entrées pour tout programme thématique ne sont jamais remboursables. Lorsque la croisière est associée à un vol les frais se cumulent avec les frais applicables au vol associé.

## III. CONDITIONS PARTICULIERES AUX LOCATIONS DE VEHICULE

### 1 - Prise en charge du véhicule de location sans chauffeur :

Lors de la prise en charge du véhicule de location sans chauffeur, le conducteur principal du véhicule doit toujours être en mesure de présenter sa carte bancaire qui doit impérativement être celle utilisée lors du paiement du séjour et nom du voyageur principal qui est par défaut le conducteur désigné, le bon d'échange matérialisant la réservation effectuée et son permis de conduire. Nous attirons votre attention sur le fait que le loueur pourra vous demander, à titre de garantie, de prendre une empreinte de votre carte bancaire avant la prise de possession du véhicule. Dans certains cas, une caution financière pourra même être demandée au moment de la prise en charge du véhicule réservé. Nous vous conseillons de vérifier que le plafond de dépense autorisé par votre banque vous permettra d'effectuer cette transaction. Nous vous conseillons, lors de la prise en charge du véhicule, d'en faire une inspection minutieuse. De noter les plus petites traces de chocs sur la carrosserie d'impacts sur le parebrise, la présence et l'usure de la roue de secours. L'absence des certains accessoires (allume-cigare par exemple.) Vérifier sur la jauge de carburant si le plein du véhicule a été effectué. Faire porter ces éventuelles anomalies sur le contrat de vente par le collaborateur du loueur de voitures.

### 2. Frais supplémentaires inhérents aux locations de voiture sans chauffeur :

Sauf mention particulière clairement établie, le prix de la location de voiture n'inclut pas les assurances complémentaires, certains équipements optionnels, les frais de conducteur additionnel et de jeune conducteur. Le kilométrage supplémentaire au forfait prévu lorsque celui-ci est limité. Même lorsqu'une assurance obligatoire est comprise dans le prix de la location de voiture, un montant excédentaire pourra être appliqué en cas de vol ou de dommage sur le véhicule de location. Ce montant est variable en fonction des loueurs, du pays de location et du type de véhicule loué. L'utilisateur est seul responsable de sa propre décision de souscrire ou non à une assurance optionnelle. VOYAGES COLLARD ne pourra être tenu responsable de l'existence de frais supplémentaires en cas de dommages et/ou pour la souscription à ces assurances optionnelles. Pour les locations de véhicules effectuées dans certains pays et notamment aux États-Unis, certains loueurs peuvent facturer automatiquement un plein d'essence à la restitution du véhicule. De plus, certains loueurs facturent des frais supplémentaires en cas d'utilisation de pneus neige, de galeries, de GPS, etc. En général, le véhicule loué devra être restitué dans l'agence de location de voiture choisie lors de la commande. Si tel n'était pas le cas, le loueur serait en droit de facturer des frais d'abandon. Les sièges pour enfant sont disponibles sur demande, selon la disponibilité de l'agence de départ.

### 3 - Age requis pour louer un véhicule sans chauffeur :

L'âge requis pour conduire un véhicule de location sans chauffeur est variable selon les pays et/ou les loueurs Il est établi en général entre 21 et 65 ans. Des frais peuvent aussi être appliqués en présence de conducteurs âgés de moins de 25 ans.

### 4 - Permis de conduire requis pour louer un véhicule sans chauffeur :

Tous les conducteurs d'un véhicule de location sans chauffeur doivent être en mesure de présenter un permis de conduire valide pour la catégorie de véhicule loué. Sauf avis contraire, le permis de conduire doit être obtenu depuis au moins trois ans. Dans certaines circonstances un permis de conduire international peut être requis pour louer un véhicule sans chauffeur.

### 5 - Conduire un véhicule de location sans chauffeur loué en France hors du territoire national :

Certains loueurs interdisent de sortir un véhicule loué hors du territoire national.

### 6 - Annulation de la location sans chauffeur réservée :

Aucune annulation n'est permise.

VOYAGES COLLARD © 2019

