

*Conformément à l'article R.211-14 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.*

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L211-8** et **L211-18** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R211-5** à **R211-13** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R211-7** du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R211-7** du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

**TOA a souscrit auprès de la compagnie GAN EURO-COURTAGE IARD, Tour Gan Eurocourtage 4/6 avenue d'Alsace 92033 LA DEFENSE CEDEX un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 4 573 471€.**

### Extrait du Code du Tourisme.

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Article R211-6 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;

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

5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10** ;

10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.211-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** ci-après ;

12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13) 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.

14) 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 R211-7 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 **R211-10** ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 **R211-6** ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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 14o de l'article R. 211-6.

**Article R211-9 :** 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 lettre recommandée avec 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 R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article **L.211-13**, 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 R211-11 :** 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 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article **L.211-15**, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-13 :** 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14o de l'article R. 211-6.

# CONDITIONS PARTICULIERES GROUPE (AU 1<sup>ER</sup> DECEMBRE 2007)

## Information :

Malgré tout le soin apporté à l'élaboration de ce site, des erreurs ou omissions peuvent advenir. Nous vous remercions par avance de votre compréhension. En cas de doute ou si vous avez besoin de précisions, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone. Ce site n'est pas un document contractuel, dans tous les cas les prix et conditions des programmes publiés vous seront confirmés lors de l'inscription et seul le contrat de vente qui sera lors établi est contractuel.

## Inscription :

Toute réservation de voyage devient effective à la date de réception par TOA du contrat et de ses annexes, signé (et paraphé à chaque page), accompagné d'un acompte de 30% du montant prévisionnel total, un deuxième acompte sera demandé à une date à définir, le solde ajusté au nombre réel de participants, et augmenté des éventuels suppléments « chambre individuelle\* » est dû au plus tard 30 jours le départ. Sauf disposition contraire spécifiée dans le contrat ou lors de la réservation

### \*Supplément chambre individuelle:

Ce supplément est dû lorsque la composition du groupe impose l'utilisation d'une ou plusieurs chambres individuelles, et ce y compris lorsque les bénéficiaires n'en ont pas fait la demande expresse. Il est à noter que les chambres individuelles sont prévues avec un lit d'une personne et sont quelquefois moins spacieuses et moins confortables que les autres chambres. Elles restent soumises à l'accord de l'hôtelier, intervenant entre 30 et 8 jours avant le départ et peuvent rarement excéder 10% des chambres attribuées.

Le non-respect des présentes conditions de paiement entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la résiliation du présent contrat ainsi que l'application des pénalités d'annulation prévues dans le contrat. Le lieu de paiement est fixé au siège social de TOA par chèque ou par virement. Le versement du premier acompte entraîne l'acceptation sans réserve par le Client des dispositions figurant dans le contrat. Les acomptes versés par le Client sont à valoir sur le prix de l'opération et ne constituent pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat. En cas de paiement anticipé, aucune réduction de prix ne sera consentie au Client. Le Client s'interdit de prendre motif d'une réclamation contre TOA pour différer le règlement d'une échéance en tout ou partie.

Par ailleurs, le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement, 48 heures après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, pourra entraîner au gré de TOA la résolution de plein droit du contrat aux torts exclusifs du Client. Dans le cas où TOA prononcerait la résolution du contrat, elle sera en droit d'exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire égale à l'indemnité prévue en cas d'annulation par le Client sans préjudice des dommages et intérêts auxquels TOA pourrait prétendre. Toute somme non payée à échéance figurant sur la facture entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de TOA. Aucune compensation ne peut être effectuée par le client avec une de ses créances, sans l'accord express, préalable et écrit de TOA. Tout litige sur la facturation, non déclaré par courrier à TOA dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la facture, ne peut être pris en considération.

## Annulation :

### *Annulation totale de l'opération :*

L'annulation totale de l'opération par le Client doit s'effectuer sous la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le Client décidait l'annulation totale de l'opération, pour quelque raison que ce soit sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 10 du contrat, il s'engage à rembourser à TOA toutes les sommes engagées par cette dernière auprès des prestataires de services (compagnies aériennes, hôtels, restaurants, réceptifs...), et ce sur présentation des justificatifs correspondants par TOA.

De plus en dehors de ces sommes, le Client s'engage à verser à TOA, à titre de dommages et intérêts, les sommes suivantes en fonction de la date de l'annulation :

10% du montant global défini en article 2 seront retenus en cas d'annulation 100 à 60 jours avant l'opération.

40% du montant global défini en article 2 seront retenus en cas d'annulation de 59 à 30 jours avant l'opération.

70% du montant global défini en article 2 seront retenus en cas d'annulation de 29 à 16 jours avant l'opération.

100% du montant global défini en article 2 seront retenus en cas d'annulation 15 jours avant l'opération et jusqu'à la date de départ prévue.

Si l'annulation totale de l'opération intervenait du fait de TOA, le Client obtiendrait le remboursement des sommes déjà versées ainsi que le versement par TOA des indemnités conformément à l'article L.211-15 de l'article R211-12 du code du tourisme figurant en annexe aux présentes et dont les dispositions s'appliquent au contrat. Les dispositions de l'article précité ne font aucun obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le Client d'une opération de substitution proposée par TOA.

Dans le cas où l'annulation serait causée par un cas de force majeure tel que définie à l'article 10 du contrat, la garantie et la responsabilité de TOA ne sauraient être recherchées et retenues et le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. De même le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à savoir que le minimum de participants payants indiqué ne serait pas atteint.

### *Annulation individuelle :*

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des frais d'annulation par personne suivants:

- jusqu'à 46 jours avant le départ:	150 € frais dossier (non remboursable par l'assurance)
- entre 45 et 31 jours avant le départ:	30% du forfait par personne
- entre 30 et 21 jours avant le départ:	50% du forfait par personne
- entre 20 et 8 jours avant le départ:	80% du forfait par personne
- à partir de 7 jours avant le départ:	100% du forfait

L'annulation individuelle est applicable pour des motifs reconnus par le contrat d'assurance. Ces frais s'appliquent sur le prix indiqué à date de réception du courrier d'annulation en jours ouvrables.

Si du fait d'annulations, le nombre de passagers devient inférieur au minimum indiqué, TOA se réserve la possibilité d'augmenter le prix du forfait par personne. Toutefois, en cas d'affrètement de vol, de navires, de trains et/ou de location de sites de spectacles et d'une façon plus générale, dans le cas où une prestation ne serait pas fonction du nombre de participants, aucune réduction du coût de cette prestation ne pourra être consentie au titre d'une annulation individuelle quelque soit la date de cette annulation

Ces montants de remboursements peuvent être modifiés si les conditions d'annulations de nos prestataires (compagnie aérienne, hôtelier...) sont plus importantes, notamment lors de périodes événementielles importants (congrès, foires, manifestations...)

### **Prestations et prix :**

Sauf indication spécifique, les prix indiqués dans ce site sont exprimés en Euros (€), par personne occupant une chambre double de catégorie standard. Le forfait de chacun des programmes a été calculé en fonction de sa durée exacte, sur la base d'un chiffre minimum de participants et tiennent compte tenu des taux de change et tarifs connus à la date de la mise à jour des programmes qui y figurent. On entend par durée :

- pour les séjours sans transport, le temps réel sur place, souvent traduit par temps d'occupation des lieux
- pour les séjours avec transport et les voyages, le temps compris entre le 1er jour heure de départ et le dernier jour heure d'arrivée. Le temps réel sur place, éminemment variable en fonction de la ville de départ et du moyen de transport utilisé ne pouvant alors servir de référence.

Il est précisé qu'en vertu des dispositions de l'article L.211-13 de l'article R211-10 du code du tourisme, le prix est révisable pour tenir compte des variations du coût des transports, des redevances et taxes afférentes aux prestations, ainsi que du taux de change appliqué au voyage.

Si le nombre final de participants était inférieur, le prix total par personne serait révisé à la hausse selon le devis présenté, les frais d'annulation éventuellement applicables étant alors calculés sur la base du prix initialement prévu. Le nombre d'inscriptions peut être augmenté, sans modification du prix et dans la limite des disponibilités de transport et d'hébergement. Toute demande d'inscription supplémentaire ou modification de prestations devra être faite par écrit. Elle sera effective à la date de la confirmation écrite de celle-ci par TOA, et à réception par TOA du règlement complémentaire effectué par le client. TOA se réserve la possibilité de refuser ces modifications. Après la date de départ prévue pour l'opération, le Client ne pourra, sauf accord préalable de TOA dans les conditions énoncées ci-dessus, modifier le déroulement de l'opération. Les frais de modifications non acceptées resteront entièrement à sa charge, sans pouvoir prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications non acceptées.

Le prix de nos forfaits a été calculé à partir des tarifs connus, à la date de mise à jour des programmes qui y figurent, des prestataires de services (compagnies aériennes, hôteliers, restaurants, réceptifs ...) ainsi que sur la base des taxes et de leur taux applicables connus à ce jour dans le pays d'origine et le ou les, pays de destination; toute introduction et/ou modification ultérieure de ces taxes ou de leur taux, applicable avant la date du voyage, entraînera un réajustement de prix. Il en est de même en cas de hausses imprévues de kérosène. En cas de modification du prix de nos prestataires ou de modification des parités monétaires dont nous ne pourrions éviter la répercussion dans notre prix un complément de prix pourra vous être réclamé après la présentation d'éléments justificatifs conformément au Code du Tourisme (art. R211-10).

Nos prix comprennent : toutes les prestations mentionnées dans les différents programmes proposés.

Nos prix ne comprennent pas : les assurances facultatives, les boissons, les prestations proposées en option, les dépenses personnelles, les frais de visas, les frais d'envoi express, les taxes d'aéroport, de sécurité ou autres officielles en vigueur à régler lors de l'établissement de la facture définitive du voyage. Si applicables, les taxes d'aéroport de sortie des pays de destinations à régler sur place dans la monnaie locale ou en US dollars.

Les noms des participants et leur répartition par chambre doit être fournie à TOA dès que possible et au plus tard **45 jours** avant la date de départ.

Les modifications de noms entre 45 et 15 jours du départ n'entraînent pas de frais (sauf réassurance).

TOA se réserve la possibilité de facturer au client les éventuels changements de noms intervenant à moins de 15 jours du départ si les prestataires facturent ceux-ci à TOA.

TOA s'engage à fournir au client la convocation de départ au plus tard une semaine avant la date de celui-ci. Cependant, TOA ne saurait être tenue responsable des retards d'information émanant des compagnies de transport ou aux autorités portuaires. TOA fournira aussi les noms, adresses et numéro de téléphone de son correspondant local ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider les participants en cas de difficulté

### **Transport aérien :**

Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité (nom, nationalité, code IATA ou OACI) du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s), au plus tard 8 jours avant la date de départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le départ. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agences ou sur [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm)

La responsabilité des compagnies aériennes ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes, ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales dont un extrait figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

Selon l'article 9 des conditions du contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes se limite à transporter les passagers de la ville de départ à la ville de destination sans pour autant garantir les horaires, les correspondances, le type d'appareil, l'aéroport de départ, de retour et le transporteur.

En cas de retard du vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclineront toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaires (ou même de jour) pourraient engendrer. Par conséquent, le voyageur ne pourra exiger, de son agent de voyages ou de TOA, un dédommagement ou une prise en charge quelconque pour correspondance manquée, pour préjudice subi au titre d'un manque à gagner professionnel, perte d'emploi, retenue sur salaire suite à un retour différé, ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit que ces perturbations auront pu occasionner. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain de votre retour de voyage.

### **Responsabilité :**

TOA répond du bon déroulement du voyage, mais sa responsabilité ne pourra être recherchée dans l'hypothèse ou l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable soit au client ou aux participants soit à un cas de force majeure ou du fait de tiers. En particulier, aucun remboursement ou indemnisation ne pourra intervenir au cas où les horaires imposés par les transporteurs, entraîneraient un écourtement ou une prolongation du voyage.

Il en va de même en cas de retard ou de modification du fait du transporteur: TOA agissant en qualité d'intermédiaire entre le souscripteur et le transporteur, peut être amenée à informer le souscripteur, parfois très peu de temps avant le départ, d'une modification d'horaire ou de date imposée par le transporteur. Cette modification ne constitue pas une annulation du fait de TOA et n'ouvre donc pas droit à une annulation sans frais de la part du souscripteur. Néanmoins, TOA s'efforcera de rechercher et de proposer les solutions propres à surmonter les difficultés apparues. Conformément aux convention de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens et internationaux, le transporteur auquel nous avons confié votre acheminement est responsable du dommage résultant d'un éventuel retard de vol ou d'une avarie,

destruction, perte causé à vos bagages, selon les plafonds édictés par ces conventions et repris dans les conventions de transport annexées à votre billet.

En outre la réglementation européenne applicable (règlement CE 261/2004 du 11/2/2004) vous permet, en cas de retard important, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge et une indemnisation que votre vol soit régulier, charter, sec ou inclus dans un forfait. Un avis en zone d'embarquement vous informe de vos droits en la matière et en cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous y sera remise.

Il peut arriver que TOA soit amenée dans certains cas de force majeure à changer les hôtels mentionnés dans le programme. TOA avisera le souscripteur de ce changement dès qu'elle en aura été informée et conservera la même catégorie d'hôtels que celle proposée.

#### Assurances :

TOA propose au client de souscrire un contrat d'assurances mis au point par **VALEURS Assurances**, et portant la référence - **EUROP multirisque option 1. Ce contrat propose les garanties annulation avec maladies antérieures, assurance bagages (762 euros), responsabilité civile, individuelle accidents, assistance, rapatriement (frais médicaux 76 225 / 152 450 euros)**  
=> **2,50% du montant global du voyage**  
**ou EUROP assistance bagages N° 58394801. Ce contrat propose les garanties assistance, rapatriement (frais médicaux 75 000 / 152 500 euros) et assurance bagages (800 euros).**  
=> **2% du montant total du voyage**

TOA se réserve le droit de changer de compagnie d'assurance et d'assistance durant la validité des programmes publiés dans ce site et d'en aviser le client.

**Responsabilité civile.** TOA a souscrit auprès de GAN EURO COURTAGE IARD, un contrat garantissant sa responsabilité civile professionnelle, sous le n° 86019111. Les risques couverts et le montant des garanties sont RC professionnelle : 4.573.471 €, RC exploitation : 6.097.961 €

**Garantie Financière.** TOA a souscrit un contrat auprès de l' APS (Association Professionnelle de Solidarité).

1. – Choisir un professionnel adhérent de l'APS, c'est avoir la certitude que celui-ci a pris toutes les précautions pour garantir les sommes que vous avez déposés pour réaliser votre voyage.
2. – La Garantie Solidaire APS est souscrite par le professionnel adhérent de l'APS et ne vous coûte rien.
3. – La Garantie Solidaire APS vous donne la certitude de réaliser ou de poursuivre votre voyage et vous protège ainsi, au-delà des seules obligations légales : en cas de défaillance financière, la Garantie Solidaire APS se substitue au professionnel adhérent de l'APS pour que vous terminiez votre voyage tel que vous l'aviez choisi. Si une telle substitution n'est pas possible, vous serez intégralement remboursé des sommes versées.
4. – La Garantie Solidaire APS est conforme à la loi du 13 juillet 1992 et ses textes d'application qui fixent les conditions des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Les Tour Opérateurs Associés, S.A.R.L. au capital de 20 000 € - RCS Nanterre 387 725 815 -téléphone :01 46 49 86 80 - télécopie : 01 46 49 86 79 - e-mail : contact@toa-voyages.com, ayant son siège social au 112 avenue du Général de Gaulle 92250 LA GARENNE COLOMBES, représentée par Carole JEANMET en qualité de gérante, licence LI 092 07 0015, ci-après dénommée « TOA »,

#### Formalités

TOA se doit de fournir aux **ressortissants français** les renseignements concernant les formalités nécessaires à leur entrée dans le pays visité. Les ressortissants étrangers doivent s'assurer auprès du consulat ou de l'ambassade concernée des formalités indispensables à leur entrée dans le pays. Nous vous invitons, afin d'être parfaitement éclairé sur la destination concernée par votre voyage ou votre séjour, à prendre connaissance des informations régulièrement mises à jour, figurant sur le site du Ministère des Affaires Etrangères (<http://www.diplomatie.gouv.fr>) ; Au vu des informations fournies tant dans le cadre de la présente offre que dans le cadre du site précité, de part votre inscription, vous reconnaissez avoir été parfaitement informé des spécificités quelles qu'elles soient quant au pays de destination choisi. TOA n'étant pas en relation direct avec les futurs voyageurs bénéficiaires du voyage, ci après dénommés « participants », le signataire du présent contrat est responsable de la diffusion de l'ensemble des informations contenues dans le présent contrat et à faire son affaire personnelle des relations pouvant exister avec les participants ainsi que de s'assurer que les participants sont en règle avec les formalités indiqué dans le programme joint en annexe du présent contrat. Le client de pourra prétendre à aucun remboursement du fait qu'un participant ne pourrait embarquer faute d'accomplissement de ces formalités. Il est par ailleurs précisé que les frais de ces formalités restent à la charge du client.

TOA ne peut en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou frais d'annulation résultant:

- de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un participant de présenter les documents nécessaires à l'entrée dans le pays visité. Il est rappelé que tout passager détenteur de pièce d'identité étrangère doit se renseigner auprès des autorités compétentes, sur les formalités nécessaires pour sa sortie ou entrée en France
- du retard ou refus de délivrance par les autorités compétentes des documents nécessaires à l'entrée dans le pays
- de la présentation du participant après l'heure limite de la convocation.

Lorsque le voyage est interrompu ou abrégé du fait du participant, pour quelque raison que ce soit, ce dernier ne peut prétendre à aucun remboursement, dommage ou indemnité.

Le client reconnaît avoir été informé par TOA de la nouvelle réglementation européenne concernant les bagages à main dans tous les aéroports de l'Union Européenne, effective à compter du 6 novembre 2006.

#### Responsabilité:

Dans le cadre de l'exécution des prestations au titre du présent Contrat, la garantie et la responsabilité de TOA ne sauraient être recherchées et retenues si le retard ou la non exécution de la prestation résulte d'un cas de Force Majeure. Les obligations de TOA seront suspendues en cas de survenance de tout cas de Force Majeure ou cas fortuit les affectant pour la durée de cette survenance.

Par circonstance de Force Majeure ou cas fortuit, les parties entendent notamment, outre les cas de Force Majeure reconnus par la jurisprudence des tribunaux français, les grèves totales ou partielles externes à l'entreprise, lock out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, de catastrophe naturelle, incendie, de sabotage, d'explosion, de restrictions gouvernementales légales ou réglementaires des formes de commercialisation, manifestations, insurrections, et tous autres cas indépendants de la volonté de TOA qui invoque l'événement empêchant l'exécution normale de ses obligations au titre du présent Contrat.

Si par suite de Force Majeure, TOA doit suspendre l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, les parties se rencontreront dans les plus brefs délais pour examiner la conduite à tenir dans cette situation. Si, à l'issue de cette rencontre, les parties décidaient de résilier le contrat, aucune indemnité ne sera due de part et d'autre.