



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions de vente sont soumises aux dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme relatifs au « Contrat de vente de voyages et de séjours », modifiés par le Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009, et que nous reproduisons intégralement ci-après.

### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

### R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R211-4

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance

couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

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

### Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

### Article R211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

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

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

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

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

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

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

### Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

### Article R211-8

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

### Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

### Article R211-10

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



objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R211-11

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

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

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE MISES A JOUR LE 08/11/2023

## 1. LES VOYAGES ET ACTIVITES

### 1.1. L'offre de voyages

L'agence de voyage Egéa Voyages propose une variété de voyages sur mesure, de séjours, de circuits et de week-ends en Grèce. Avant de finaliser tout contrat, vous recevrez systématiquement un devis détaillé par email. Ce devis précisera en détail les services réservés, ce qui est inclus dans le tarif, ainsi que ce qui ne l'est pas.

Veillez noter que les photos, cartes et illustrations présentées sur notre site internet sont fournies à titre informatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Cependant, il convient de mentionner que toutes les images sur notre site sont des photographies que nous avons prises personnellement. Les itinéraires sont donnés à titre indicatif et peuvent être sujets à des modifications en fonction des demandes ou en raison de circonstances imprévues indépendantes de notre contrôle.

Il est strictement interdit de copier, reproduire, diffuser, vendre ou publier les textes, photos et illustrations présents sur le site "Egéa Voyages" sans obtenir au préalable notre autorisation. Toute utilisation non autorisée serait soumise à des sanctions en vertu des lois sur la propriété intellectuelle. Nous tenons à préciser qu'Egéa Voyages est enregistrée en tant qu'opérateur de voyages et de séjours auprès d'Atout France, situé rue de Clichy 75009 PARIS, sous le numéro IMXXXXX. Conformément à l'article L.211-18 du Code du tourisme, Egéa Voyages a souscrit une garantie financière spécifiquement dédiée au remboursement des fonds reçus pour les voyages auprès de l'APST, située au 15 avenue Carnot 75017 Paris, ainsi qu'une garantie responsabilité civile dont les détails restent à compléter.

### 1.2. La durée des voyages

Les tarifs sont établis en fonction du nombre de nuits, plutôt que du nombre de jours, en raison des contraintes liées aux horaires des vols et aux traversées maritimes. Les premiers et derniers jours de votre voyage sont généralement consacrés au transport, et les horaires peuvent varier entre 00h01 et 23h59 à l'aller et au retour. Par conséquent, dans le devis que nous vous envoyons, nous indiquons toujours le nombre de nuits que vous passerez sur place.

Si, en raison d'impératifs imposés par les compagnies aériennes, les prestataires associés à « Egéa Voyages », les transporteurs maritimes et terrestres, la première et/ou la dernière nuit se trouvent raccourcies ou prolongées en raison de circonstances indépendantes de notre contrôle, aucun remboursement ni aucune compensation ne pourront être accordés. Veuillez noter que nous ne prenons pas en charge les frais supplémentaires résultant de modifications d'horaires de vol une fois la réservation effectuée. Cependant, nous nous engageons toujours à rechercher la meilleure solution possible pour résoudre ces situations.

### 1.3. Les tarifs

Les tarifs sont établis sur la base d'un hébergement en chambre double, sauf mention contraire. Les prix peuvent varier en fonction de la durée du voyage, du type d'hébergement choisi et de la saison. Avant chaque inscription, un devis détaillé vous sera fourni, précisant ce qui est inclus dans le prix et ce qui ne l'est pas. Il est important de noter que nos tarifs dépendent de l'offre et de la demande, et en général, nos devis sont valides pendant 48 heures. Les frais d'inscription de 15 euros par dossier, ainsi que le coût des assurances, sont toujours clairement indiqués dans nos devis. Les tarifs affichés sur notre site internet sont des prix à partir de, et ils peuvent évoluer en fonction des disponibilités.

Conformément à la loi, nous pourrions être amenés à ajuster le prix du voyage pour prendre en compte les éléments suivants :

- Les variations des coûts de transport, liées notamment aux changements des redevances et taxes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement ou le coût des carburants.

- Les fluctuations des taux de change. Si les variations des taux de change entraînent une augmentation de plus de 5 % du prix total du voyage, cette augmentation serait intégralement répercutée sur le prix du voyage.

- L'introduction de nouvelles taxes obligatoires, comme les taxes de séjour.

En cas de modification du prix pour les raisons évoquées ci-dessus, « Egéa Voyages » s'engage à informer le client par courrier ou par email, avec accusé de réception, au moins 30 jours avant la date de départ. Ces ajustements s'appliqueraient à toutes les personnes inscrites ou à inscrire, et ils seraient reflétés sur les factures émises au plus tard 30 jours avant le départ.

Si l'augmentation du prix du voyage dépasse 8 %, le client a le choix d'accepter la modification ou d'annuler le voyage sans supporter de frais d'annulation. Dans ce cas, le client doit informer « Egéa Voyages » dans un délai de 5 jours à compter de la réception de l'information sur l'augmentation des tarifs. En l'absence de réponse dans le délai spécifié, le client sera présumé avoir accepté l'augmentation du prix du voyage, et le solde du voyage restera dû.

En ce qui concerne les voyages en groupe, si le nombre de participants est inférieur à celui requis, des conditions techniques de réalisation différentes peuvent s'appliquer, et un supplément "petit groupe" pourrait être proposé aux clients (au plus tard 21 jours avant la date de départ). Ce supplément serait remboursé si d'autres participants venaient à s'inscrire sur le voyage. Les réductions (pour les enfants, la fidélité, les partenaires, etc.) ne sont pas cumulables entre elles ni avec les promotions en cours.

Il est important de noter que, pour une parfaite information du client, une semaine de séjour équivaut à 7 nuits. La demi-pension (généralement petit déjeuner et dîner) inclut 7 petits déjeuners et 7 repas, tandis que la pension complète comprend 7 petits déjeuners et 14 repas. De même, deux semaines de séjour correspondent à 14 nuits, avec la demi-pension incluant 14 petits déjeuners et 14 repas, et la pension complète ajoutant 14 repas supplémentaires. Les repas froids éventuellement servis à l'hôtel sont inclus dans les décomptes en fonction des horaires de vol. Tout repas supplémentaire demandé par le

client devra être payé sur place. Les occupants d'une même chambre sont obligatoirement inscrits sous la même formule de pension. Les tarifs sont calculés en fonction du nombre de nuits, ce qui peut entraîner une réduction du temps de séjour à l'arrivée et/ou au départ en raison des horaires de vol ou des pratiques internationales des établissements hôteliers (généralement mise à disposition à partir de 14h le jour de l'arrivée et libération avant midi le jour du départ).

Pour toute information et renseignement, le client peut contacter directement « Egéa Voyages » par mail à l'adresse [contact@egeavoyages.fr](mailto:contact@egeavoyages.fr), par envoi postal à l'adresse 50 place du Québec, 34000 Montpellier, via le formulaire disponible sur notre site internet dont l'adresse est [www.egeavoyages.fr](http://www.egeavoyages.fr), en sollicitant un rendez-vous via la plateforme de notre site internet, ou par téléphone au 06 79 33 61 50.

## 2. INSCRIPTIONS ET REGLEMENTS

### 2.1. Inscription

L'inscription aux voyages proposés par « Egéa Voyages » s'effectue en répondant par email au devis envoyé. Cette inscription entraîne la reconnaissance et l'acceptation des conditions générales de vente. Pour que l'inscription soit considérée comme valide, elle doit être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 30 % du montant total du voyage. Il est important de noter que la réception de cet acompte ne garantit la réservation que dans la mesure des disponibilités. Une fois acceptée, le solde du prix du voyage doit nous parvenir au moins 45 jours avant la date de départ.

Le paiement de l'acompte peut être effectué par Virement Bancaire, Carte bancaire, ou avec des Chèques Vacances papiers ou Connect, selon les options disponibles. Dans certains cas, pour garantir la réservation, un acompte supplémentaire supérieur à 30 % peut être requis, notamment lorsque certains hôtels ou compagnies de traversées maritimes exigent le paiement intégral du montant des nuitées à l'avance. Toutes ces informations sont précisées de manière transparente dans le devis détaillé remis au client.

De plus, pour chaque inscription, des frais d'inscription de 15 € seront facturés pour l'ensemble du dossier.

### 2.2. Règlement

Vous avez plusieurs options pour régler le prix de votre voyage (acompte, solde ou prix total en cas d'inscription à moins de 45 jours de la date de départ) :

- Par carte bancaire : Vous pouvez effectuer le paiement en ligne sur notre site internet [à compléter] via une plateforme de paiement sécurisée, ou par téléphone.

- Par virement bancaire.

- Par chèque établi à l'ordre de « Egéa Voyages » et à envoyer par courrier.

- Par chèques vacances, à envoyer par courrier recommandé avec accusé de réception. Des frais de gestion de 15 € sont appliqués pour un règlement en chèques vacances lorsque le montant ne dépasse pas 1000 € et 15 € par tranche de 500 € supplémentaires. Par exemple pour 2000 euros de chèques vacances le montant des frais est de 45 €. Ces frais s'appliquent également pour la gestion des Chèques Vacances Connect que nous acceptons.

L'adresse de réception des documents est celle de notre entreprise, à savoir : 50 place du Québec, Immeuble Jacques Cartier Bâtiment A, 34000 Montpellier.

Veillez noter que seules les cartes bancaires françaises ou européennes sont acceptées pour les paiements par carte. Les cartes American Express ne sont pas acceptées. Si votre inscription est faite plus de 45 jours avant la date de départ, un acompte de 30 % du montant total du voyage est requis.



Dès réception de votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage (selon le cas), Egéa Voyages vous enverra une facture dès que possible et au plus tard dans un délai de 8 jours. Veuillez noter qu'aucune inscription ne sera traitée sans le règlement de l'acompte, et dans ce cas, le montant du devis ne sera pas garanti tant que la réservation ne sera pas confirmée. Il est possible que votre réservation soit en attente, ce qui nécessite la vérification des disponibilités auprès des hébergements de votre voyage.

Le solde du prix de votre voyage doit être réglé sans rappel de notre part, au plus tard 45 jours avant la date de départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation, entraînant l'application des frais d'annulation conformément à l'article 3.2 ci-dessous. De plus, « Egéa Voyages » se réserve le droit d'appliquer des pénalités en cas de paiement après la date stipulée sur la facture, équivalant au taux d'intérêt légal.

Si votre inscription est effectuée à moins de 45 jours du départ, le paiement intégral du prix du voyage doit être effectué dès l'inscription. Dans ce cas, seul le paiement par carte bancaire ou par virement sera accepté. Le montant des assurances souscrites par le client devra également être réglé dès l'inscription, au moment de la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription).

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, veuillez noter que vous n'avez pas droit à un délai de rétractation pour l'achat de prestations de voyage sur notre site internet.

### 3. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

#### 3.1. Modification de voyage :

##### Avant le départ :

Toute modification apportée à un élément du voyage après la signature du bulletin d'inscription, lorsque cette modification intervient plus de 45 jours avant la date de départ et avant l'émission des titres de transport, entraînera des frais correspondant à 30 % du montant des prestations modifiées. Ces modifications peuvent inclure des changements de date, de catégorie d'hôtel, de type de prestations, de noms de passagers, etc. Il est important de noter que ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation. Si le client demande une modification à moins de 45 jours du départ, cette demande peut être assimilée à une annulation, ce qui entraînera l'application des frais d'annulation conformément à l'article 3.2. Toute modification de prestation terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client après l'émission des titres de traversées ou la confirmation des hébergements sera considérée comme une annulation du fait du client, suivie d'une nouvelle inscription. En conséquence, cela entraînera l'application des frais d'annulation prévus à l'article 3.2. Dans tous les cas, le client doit nous communiquer par écrit les détails des modifications.

Si vous réservez vous-même vos billets d'avion, nous vous conseillons vivement d'opter pour des billets modifiables et remboursables (pour les trajets en train et en avion). En effet, il est possible que des modifications indépendantes de notre volonté surviennent de la part des compagnies de traversées maritimes. Par conséquent, il est généralement recommandé de prévoir au moins une nuit de battement à l'arrivée et au départ de votre voyage.

Il est important de noter que des modifications du contrat peuvent être apportées par « Egéa Voyages » en cas d'événements extérieurs indépendants de notre volonté. Dans de tels cas, nous informerons nos clients dans les plus brefs délais.

##### Après le départ :

Le Client qui quelles qu'en soient les raisons, déciderait de modifier sur place le cours de son Voyage, devra

impérativement obtenir l'accord de « Egéa Voyages ». A défaut le client ne pourra prétendre à aucun remboursement au titre des prestations non utilisées. En tout état de cause, tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seront à sa charge.

#### 3.2. Annulation du voyage par le client

Pour la plupart de nos voyages, à moins d'exceptions spécifiées ultérieurement, voici le barème des frais d'annulation qui seront appliqués :

- Plus de 45 jours avant la date de départ : 30 % du prix total du voyage seront retenus.
- Entre 45 et 15 jours avant la date de départ : 80 % du prix total du voyage seront retenus.
- À moins de 15 jours du départ : 100 % du prix total du voyage seront retenus.

À cet égard, « Egéa Voyages » recommande à ses clients de souscrire une assurance annulation pour couvrir ces frais, conformément aux termes du contrat d'assurance. Votre décision d'annulation doit nous parvenir par courrier recommandé avec accusé de réception, et la date de réception de ce courrier déterminera la date de l'annulation, ou par email avec demande de confirmation de réception.

Pour certains voyages, « Egéa Voyages » peut établir des conditions d'annulation spécifiques, qui seront clairement indiquées dans le contrat de voyage et dans le devis fourni avant la conclusion de la vente. Cela peut être le cas lorsque nous devons émettre des billets de traversées longtemps à l'avance ou engager des frais pour obtenir des réservations fermes, comme le requièrent certains hôtels. Dans de tels cas, les frais d'annulation spécifiques ne seront pas remboursés en cas d'annulation, et le barème des frais sera mis à jour en conséquence, présenté lors de la conclusion de l'achat sur le devis. Ces frais supplémentaires s'ajoutent au barème de frais d'annulation indiqué ci-dessus. Certains programmes sur mesure nécessitent un prépaiement des prestations pour garantir la réservation, et ce prépaiement ne sera pas remboursable.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et qu'un d'entre eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par « Egéa Voyages » pour ce dossier, quelle que soit la personne ayant effectué le paiement.

Si vous avez souscrit une assurance annulation ou multirisques, les sommes retenues peuvent vous être remboursées par l'assurance dans certains cas (comme la maladie, un accident, un décès, etc.), mais le montant de l'assurance est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. L'assurance annulation ou multirisques entre en vigueur dès le jour de votre inscription et de l'achat de l'assurance.

Il est essentiel de noter que si le client ne se présente pas à l'embarquement aux heures et lieux indiqués dans les documents de voyage le jour du départ, ou s'il est empêché d'embarquer en raison de non-conformité avec les formalités de police, cela ne donnera lieu à aucun remboursement. Par conséquent, il est impératif de se renseigner sur les formalités administratives de la destination choisie (voir l'article 4.1).

#### 3.3. Annulation par "Egéa Voyages"

« Egéa Voyages » se réserve le droit de procéder à des modifications unilatérales des prestations avant le début du Voyage, à condition que ces modifications soient mineures. Dans ce cas, « Egéa Voyages » informera immédiatement le Client de ces changements par tout moyen à sa disposition.

En cas de contraintes indépendantes de sa volonté qui empêchent « Egéa Voyages » d'assurer l'une des prestations essentielles ou caractéristiques du Voyage ou qui entraînent l'annulation du Voyage avant le départ, l'entreprise informera le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par email avec demande d'avis de réception. Le Client, dans ces circonstances, aura deux options :

1. Accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par « Egéa Voyages ». Toute réduction de prix sera déduite des montants éventuellement dus par le Client. Si le paiement déjà effectué par le Client excède le prix de la prestation modifiée, « Egéa Voyages » remboursera au Client le trop-perçu avant la date de départ. Toute augmentation de prix sera prise en charge par « Egéa Voyages ».
2. Résilier le Contrat de Voyage sans pénalité et obtenir un remboursement immédiat des sommes versées, au plus tard quatorze jours après la résiliation. Le Client aura également droit à une indemnité d'un montant au moins égal à la pénalité qu'il aurait supportée s'il avait annulé le voyage de son propre chef à cette date.

Le Client doit informer « Egéa Voyages » de son choix dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de l'information. En cas de non-respect de ce délai, le Client sera réputé avoir annulé le voyage.

Si, après le départ, l'un des éléments essentiels du Voyage ne peut être réalisé, « Egéa Voyages » proposera au Client, sauf impossibilité, des prestations de remplacement appropriées pour compenser celles qui ne peuvent être fournies. « Egéa Voyages » prendra en charge les coûts supplémentaires résultant de ces prestations de remplacement ou remboursera la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies. Le Client ne peut refuser ces prestations de remplacement que si elles ne sont pas comparables à celles initialement réservées.

### 4. INFORMATIONS VOYAGES

#### 4.1. Formalités administratives

Les participants sont tenus de respecter les règlements et les formalités d'entrée des pays, notamment en ce qui concerne les contrôles de police, de douane, de santé, etc.

Avant de vous inscrire à un voyage, il est de votre responsabilité de vérifier que chaque voyageur, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, qui sera utilisé pour le voyage prévu, ainsi que tout autre document requis (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.), conforme aux exigences pour le transit et/ou l'entrée dans les pays visités.

Pour les mineurs voyageant en compagnie d'un seul parent, d'un tuteur légal ou d'une autre personne majeure, il est impératif de s'assurer que les documents nécessaires pour le mineur accompagnant sont en règle (carte nationale d'identité ou passeport, et le cas échéant, une autorisation de sortie du territoire), permettant ainsi au mineur de quitter le territoire. Les mineurs voyageant sans leurs parents ou tuteurs doivent, en plus des pièces d'identité requises pour le voyage (CNI ou passeport, selon le cas), détenir une autorisation de sortie du territoire français métropolitain en cours de validité.

Il incombe au passager de prendre en charge lui-même les démarches pour l'obtention des visas nécessaires.

Il est important de noter que certains pays et compagnies aériennes ont instauré de nouvelles formalités. Par conséquent, il est impératif de nous fournir les informations suivantes de manière obligatoire :

- Les noms, prénoms et date de naissance figurant sur le passeport ou la CNI (si la destination le permet) qui seront



utilisés pour le voyage, ainsi que pour remplir les autorisations de transit ou d'entrée, le cas échéant.

- Pour chaque voyageur, y compris les enfants et les bébés, préciser le sexe (masculin ou féminin).

Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant de réserver leur voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises auprès des autorités compétentes de leur pays.

« Egéa Voyages » décline toute responsabilité en cas de non-respect par le client de ses obligations, notamment si l'embarquement ou le débarquement lui est refusé et/ou s'il se voit infliger une amende. Les formalités sont spécifiées dans le devis remis au client au moment de la réservation, en tenant compte des ressortissants français. Entre la réservation du voyage et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires peuvent survenir. Par conséquent, il est essentiel de vérifier avant le départ que vous possédez tous les documents requis pour effectuer votre voyage. Si un client ne peut pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis, aucun remboursement ne pourra être demandé, et la responsabilité de l'agence « Egéa Voyages » ne saurait être engagée.

#### **4.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires**

Le ministère français des affaires étrangères publie sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr), dans la rubrique "Conseils aux Voyageurs", des fiches par pays. Nous vous recommandons de les examiner attentivement et de les vérifier régulièrement jusqu'à la date de votre départ, car les formalités et les risques sanitaires peuvent évoluer et être mis à jour fréquemment. Nous vous encourageons à consulter régulièrement les informations disponibles sur le site gouvernemental, en particulier la section "dernière minute" concernant la sécurité et les conditions d'entrée et de séjour.

Si les circonstances l'exigent, que ce soit pour garantir la sécurité d'un groupe de voyageurs ou d'un voyage individuel, en raison de conditions climatiques particulières, ou en réponse à des événements inattendus, « Egéa Voyages » se réserve le droit, directement ou par le biais de ses accompagnateurs, de modifier un voyage ou un itinéraire. Cette modification peut inclure le remplacement d'un moyen de transport, d'un hébergement, ou la modification des dates et/ou des horaires de départ, et ce, sans que les participants puissent prétendre à une quelconque indemnisation.

Chaque participant est tenu de respecter les règles de prudence et de suivre les conseils prodigués par l'accompagnateur. « Egéa Voyages » ne peut être tenue responsable des accidents résultant d'une imprudence individuelle de la part d'un participant. L'agence se réserve également le droit d'exclure à tout moment une personne d'un groupe si son comportement est considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des autres participants. Dans de telles situations, aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité de leurs parents ou du représentant légal qui les accompagne pendant le voyage.

### **5. TRANSPORT AERIEN**

Nos prix sont calculés hors acheminement aérien. Il incombe au passager de réserver lui-même ses vols pour se rendre à sa destination de voyage. Le client doit attendre la confirmation de son voyage avant de procéder à la réservation de son billet d'avion. Il est important de noter que « Egéa Voyages » n'est pas tenue de verser une indemnité si le client a réservé son transport aérien alors que le voyage n'est pas encore confirmé. De même, l'agence « Egéa Voyages » ne peut être contrainte à verser une indemnité compensatoire pour le remboursement des billets d'avion en cas d'annulation du voyage par « Egéa Voyages ». Par conséquent, nous recommandons à nos

clients de privilégier, dans la mesure du possible, la réservation de vols modifiables et remboursables afin de pouvoir effectuer les ajustements nécessaires en cas de besoin.

### **6. TRANSPORT MARITIME**

Les horaires des traversées maritimes vers les îles sont fournis à titre purement indicatif. Ils sont sujets à d'importants écarts, parfois de plusieurs heures, et ce jusqu'au dernier moment. Par conséquent, une traversée qui était initialement prévue de jour peut être effectuée de nuit, ou inversement. De plus, de nouvelles fréquences maritimes peuvent être mises en place par les compagnies desservant les îles, sans que nous en ayons connaissance au préalable. Dans certains cas, les programmes de voyage pourront être décalés d'une, voire de deux journées, ce qui modifie l'ordre du voyage.

En cas d'arrivée par bateau sur les îles, il est possible que certains hôtels situés directement sur le port ne nécessitent qu'un accueil au port suivi d'un court trajet à pied pour rejoindre l'hôtel. De même, si votre voyage comprend une continuation vers d'autres îles, il se peut que l'itinéraire prévoie une ou deux nuits de transit obligatoires, aux frais du voyageur, dans votre ville d'arrivée ou à une étape intermédiaire.

Des services de transfert peuvent être organisés, à condition que « Egéa Voyages » soit informée des horaires et numéros de vol dès la réservation des prestations.

### **7. Responsabilités**

En sa qualité d'organisateur de voyages, « Egéa Voyages » sélectionne divers prestataires de services tels que des autocaristes, hôtels, restaurants, guides, et d'autres pour l'exécution des voyages. « Egéa Voyages » est, en tout état de cause, responsable de l'exécution complète du voyage vis-à-vis du client, que les prestations soient fournies par « Egéa Voyages » elle-même ou par un prestataire tiers. Néanmoins, sa responsabilité est exclue dans les situations suivantes :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution résultant de l'acte du client ou de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- Pour les prestations effectuées par un intermédiaire ou un prestataire choisi directement par le client sans l'intervention de « Egéa Voyages » ;
- « Egéa Voyages » ne peut être tenue pour responsable d'un retard dans le pré-acheminement aérien ferroviaire, lorsque ces prestations ne sont pas incluses dans le voyage, ou en cas de grève, ou dans d'autres circonstances exceptionnelles et inévitables, de même que si le client ne peut pas présenter les documents de police ou autres exigés pour son voyage.
- En cas de perte ou de vol des effets personnels du client, sous réserve des dispositions légales contraires.

À l'exception des cas mentionnés ci-dessus, si une non-conformité ou une inexécution des prestations est constatée, le client devra en informer « Egéa Voyages » dans les plus brefs délais, en utilisant les coordonnées qui lui auront été fournies lors de la réservation. Dans ces situations, « Egéa Voyages » s'engage à tenter de remédier à cette non-conformité ou inexécution, sauf si cela s'avère impossible ou disproportionné en termes de coûts, compte tenu de l'importance de la non-conformité ou de l'inexécution et de la valeur des prestations concernées.

### **8 Divers :**

#### **8.1 Classification des hôtels :**

Les établissements hôteliers sont classés en fonction d'un système d'étoiles qui correspond aux normes du pays d'accueil, pouvant différer des normes françaises. Il est important de noter que certains hôtels peuvent ne pas offrir la prestation de ménage quotidien.

#### **8.2 - Avantages pour les jeunes mariés :**

Certains hôtels proposent des avantages spéciaux aux jeunes mariés. Ces offres sont valables pour un séjour d'au moins 7 nuits et peuvent être utilisées dans les 6 mois suivant la date du mariage, sauf indication contraire. Pour bénéficier de ces avantages, les clients doivent en informer « Egéa Voyages » au moment de leur inscription et fournir un justificatif de leur mariage.

#### **8.3 - Voyageurs à mobilité réduite :**

Les clients présentant un handicap ou une mobilité réduite qui nécessite une attention particulière en raison de leur état physique, intellectuel ou de leur âge doivent informer « Egéa Voyages » avant de réserver leur voyage. Cela permettra de prendre les dispositions nécessaires pour garantir le bon déroulement de leur voyage.

### **9- Cession de contrat**

En application de l'article R.211-7 du code du Tourisme, le Client peut céder son Contrat de voyage à un Tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pensions identiques...). Le Client ne peut pas céder ses contrats d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer « Egéa Voyages » de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 07 jours avant le début des prestations. Une mise à jour de la réservation sera établie au nom du cessionnaire. Le Client cédant devra acquitter les éventuels frais engendrés par la cession et facturés par « Egéa Voyages ». En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

### **10- Données personnelles**

Conformément aux lois relatives à la protection des données personnelles, y compris la loi informatique, fichiers et libertés, les informations concernant les clients sont indispensables pour le traitement des réservations et sont destinées à être utilisées par « Egéa Voyages » aux fins de gestion de ses prestations. Pour permettre la réalisation des commandes des clients, ces données seront transmises aux fournisseurs de services impliqués dans les prestations réservées pour les clients, en passant par l'intermédiaire de « Egéa Voyages ». Les clients disposent en général de droits concernant leurs données, notamment le droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression de leurs données, qu'ils peuvent exercer en contactant « Egéa Voyages » à l'adresse [contact@egeavoyages.fr](mailto:contact@egeavoyages.fr).

### **11 - Assurances**

Aucune assurance voyage n'est comprise dans le prix du voyage. Il est porté à la connaissance du client qu'il existe des options d'assurance à souscrire au moment de la réservation du voyage. Les détails de ces assurances sont disponibles sur le site XXXXXX et sont également présentés dans le devis établi avant la finalisation du contrat. En cas d'annulation du voyage par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. Il est important de noter que ces assurances ne peuvent être cédées et doivent être souscrites le jour de la réservation du voyage.



## **12- Droit Applicable et litiges**

### **12-1 Droit applicable :**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

### **12-2 Litiges :**

Toute réclamation concernant un voyage doit être adressée à l'adresse suivante, par lettre recommandée avec accusé de réception : Egéa Voyages, 50 place du Québec, Immeuble Jacques Cartier Bat A, 34000 Montpellier, ou par e-mail avec accusé de réception à [contact@egeavoyages.fr](mailto:contact@egeavoyages.fr). Les réclamations doivent nous parvenir dans un délai maximal de 30 jours après la constatation des événements. Nos services s'engagent à fournir systématiquement une réponse. Veuillez noter que le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête menée auprès des hôtels ou des prestataires de services.

Si aucune réponse satisfaisante n'est reçue dans un délai de 4 semaines à compter de la date de réception de la réclamation par « Egéa Voyages », le client peut soumettre le litige au médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante : MTV Médiation du Tourisme Voyage, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Il est important de noter que les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, et en cas de recours à la médiation, elles peuvent également accepter ou refuser la solution proposée par le médiateur.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE MISES A JOUR LE 08/11/2023**

### **Egéa Voyages**

50 place du Québec  
Immeuble Jacques Cartier Bat A  
34000 Montpellier  
Tel: 06 79 33 61 50  
SARL au capital social de 15 000 euros – RCS Montpellier  
SIREN: 981565922  
SIRET: 98156592200011  
TVA intracommunautaire: FR 05981565922  
Assurance responsabilité civile professionnelle: ORUS  
Garantie financière : ARCUS SOLUTION  
Immatriculée au registre des opérateurs de voyages sous  
le numéro: IM034240001