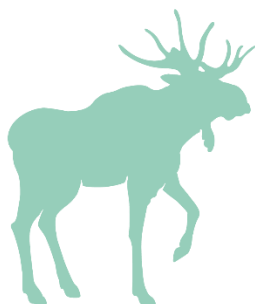


Conditions particulières de vente

Nordic FRANCE

Site : Nordic-voyages.fr



NORDIC

Le spécialiste de la Scandinavie

SOMMAIRE :

PRÉAMBULE.....	3
Définitions :.....	4
1. Procédure de réservation	6
2. Prix.....	7
3. Modalités de paiement	10
4. Formalités administratives et sanitaires.....	10
5. Transport aérien.....	11
6. Responsabilité des transporteurs	16
7. Annulation et modification par le voyageur	18
8. Annulation par NORDIC	19
9. Organisateur de voyage détaillant.....	20
10. Hébergement.....	20
11. Location de voiture	21
12. Aptitude au voyage.....	22
13. Cession du contrat.....	23
14. Déclaration de confidentialité & RGPD.....	23
15. Responsabilité.....	23
16. Assurances.....	24
17. Procédure de réclamation	25
DROITS DU VOYAGEUR FONDAMENTAUX EN VERTU DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302.....	25

PRÉAMBULE

NORDIC est une agence spécialiste des séjours en Scandinavie, créée en 2008 en Belgique sous la dénomination NORDIC INFO BV. Les prestations touristiques proposées sont des séjours de découverte , des croisières, des séjours insolites, les locations de chalets ou maisons de vacances, des voyages professionnels, pour des groupes ou des voyageurs individuels.

Les prestations accessibles sur le Site www.nordic-voyages.fr sont proposées et vendues par NORDIC INFO BV, SARL enregistrée sous le numéro 0898.125.968, dont le siège est : Steenhuffeldorp 14, 1840 Londerzeel, Belgique et immatriculée au Registre Atout France n° LPS : IM099250002.

La responsabilité civile professionnelle de NORDIC est assurée auprès de la compagnie ALLIANZ Benelux SA, Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, Belgique, contrat n° ZCN6000061548 d'un montant de 2 500 000 € par sinistre ou par année d'assurance.

La garantie financière destinée à garantir les fonds reçus, en vertu des articles L.211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par Le Fonds de Garantie Voyages, Kalkoven 5 b0202 – 1820 Steenokkerzeel, Belgique.

Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) définissent les conditions d'achat de prestations touristiques sur le Site. Elles sont élaborées dans le respect de la **Directive (UE) 2015/2302** du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposée pour la France notamment, dans le Code du Tourisme.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, accessible depuis les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les conditions spécifiques de vente, notamment de paiement et d'annulation mais non-limitativement, propres à certains prestataires et à certaines Prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable de la Prestation prévaudront sur le texte général des présentes CPV.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les Clients, 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 article R. 211-5 et L. 211-9 du même Code. Le client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la confirmation de sa réservation.

En validant sa réservation, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des Prestations choisies sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des services du Site.

Les présentes CPV sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique

En vertu des articles L. 221-28-12, L. 221-2-5° et 9° 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. Une fois le contrat de voyage validé, le voyageur ne pourra donc pas se rétracter, mais seulement résoudre (annuler) son engagement, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation. 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/>

Définitions :

- **NORDIC** : l'opérateur touristique défini comme le « détaillant » selon la DIRECTIVE (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 25 novembre 2015, vendeuse des Prestations ;
- **Circonstances exceptionnelles et inévitables** : événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises (par exemple et non limitativement : décision étatique ou administrative, Fait du Prince, guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, épidémie, pandémie, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, éruption volcanique, nuage de cendres, vent de sable...).
- **Client ou Voyageur** : personne concluant le contrat de voyage et/ou pouvant également être bénéficiaire des services de voyage en tant que voyageur, défini comme le « Voyageur » par la Directive précitée ;
- **Commande/Réservation** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client;
- **Contrat de voyage** : confirmation de la Commande envoyée par mail au Client ;
- **Descriptif ou Information préalable** : caractéristiques de chaque service sélectionné par le Client sur le Site, correspondant à l'information préalable obligatoire à communiquer au Client prévue par l'article R. 211-4 du Code du Tourisme ;

- **Forfait touristique** : prestation combinant au moins deux types différents de services de voyages parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou tout autre service touristique, de plus de 24h ou incluant une nuitée ;
- **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par NORDIC tel que les compagnies aériennes, les hébergements, les loueurs de véhicules etc. ;
- **Prestation** : forfait touristique ou service de voyage
- **Services de voyage** : service de voyage décrit sur le Site et composant le forfait touristique, hébergement, billetterie aérienne et ferroviaire, correspondant aux définitions des articles L.211-1 et 2 du Code du Tourisme ;
- **Site** : site internet www.nordic-voyages.fr ;
- **Vol spécial** : par opposition à vol régulier, vol affrété par un tour-opérateur, dit aussi vol charter ;

1. Procédure de réservation

Vous réservez votre voyage en ligne :

- Le Client se rend sur le site Internet www.nordic-voyages.fr.
- Le Client clique sur la Prestation de son choix puis clique sur « Réserver maintenant »,
- Le Client choisit la date de départ, le type de chambre, l'assurance,
- Le Client renseigne ses coordonnées et ajoute ses éventuelles remarques,
- Le résumé du voyage s'affiche (produit sélectionné, noms, prénoms, assurance),
- Le client confirme son acceptation des conditions générales de vente puis clique sur « Réservation définitive »,
- Le client reçoit un mail expliquant que NORDIC a reçu sa demande de réservation,
- Après confirmation par ses prestataires, NORDIC envoie un mail de confirmation au Client, contenant un lien menant vers la page de réservation,
- Sous l'onglet « Documents », le client retrouve le bon de commande de la Prestation choisie avec l'invitation à régler un acompte de 40% et la cotisation d'assurance choisie (le cas échéant) dans les 5 jours de la confirmation.

Vous réservez votre voyage via un conseiller-clientèle :

- Le Client prend contact avec un conseiller-clientèle via le formulaire de demande du Site, par téléphone ou par mail,
- Le conseiller-clientèle envoie une offre au Client par email avec un lien menant vers la page de devis en ligne.
- Le Client consulte le devis en ligne et, après en avoir vérifié le contenu, complète ses données personnelles, note ses remarques éventuelles, son choix pour l'assurance,
- Le Client marque son accord pour les conditions générales de vente et clique sur « Confirmer votre réservation »,
- Après confirmation par ses prestataires, NORDIC envoie un mail de confirmation au client, contenant un lien menant vers la page de réservation.
- Sous l'onglet « Documents », le client retrouve le bon de commande de la Prestation choisie avec l'invitation à régler un acompte de 40% et la cotisation d'assurance choisie (le cas échéant) dans les 5 jours de la confirmation.

Vous réservez via la Page de devis/ de réservation de notre Site:

La page de devis/ de réservation s'illustre par plusieurs onglets dont le contenu est le suivant :

(Attention : le nom des onglets est uniquement visible si l'offre est consultée sur ordinateur. Sur smartphone, seuls les émoticônes sont visibles).



- Jour par jour : descriptif du séjour, jour après jour,
- Votre séjour : descriptif de l'hébergement avec quelques photos d'illustration,
- Votre transport : horaire des vols avec détails des n° de vol, aéroports de départ/ arrivée,
- Aperçu des prix : détail du prix, ce qui est inclus, non inclus, remarques concernant le voyage,
- Extras : détails des activités complémentaires à réserver à l'avance/ surplace,
- Documents : contient l'offre en pdf
- En cas de réservation, le Client reçoit : le bon de commande, le document d'information pratique, les vouchers, les conditions de l'assurance souscrite.

Informations de voyage spécifiques pour Islande

Les prix ont été calculés en fonction de la taxe islandaise sur l'hébergement de 11%.

Icelandair vole plusieurs fois par semaine depuis Bruxelles vers l'Islande et ce, tout au long de l'année. Les autres jours, vous pouvez partir vers/ revenir de / Paris ou Amsterdam. Les vols peuvent être combinés entre eux.

2. Prix

2.1. Les prix sont exprimés en Euros TTC.

2.2. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix total forfaitaire comprenant diverses Prestations. Toute modification de prix pouvant se présenter entre l'information du Client et sa Réservation sera signalée par écrit avant la validation de la Réservation et confirmée par NORDIC lors de la confirmation de la Commande.

2.3. Le prix convenu dans le contrat de voyage à forfait est fixe et tous les services obligatoires sont inclus, à l'exception de ceux qui, conformément à la réglementation locale, ne peuvent être payés que par le voyageur en espèces sur place.

2.4. Prix dérisoire : Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective de la Prestation, NORDIC peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

2.5. Le prix indiqué dans les contrats de voyage a été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la confirmation de la Réservation.

2.6. Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance ou conditions spécifiques des prestataires.

2.7. Le prix est toujours indiqué par personne, sauf mention contraire.

2.8. Ne sont pas inclus dans le prix : les frais de carte de voyage, de visa, de vaccinations,

d'assurance, toutes les dépenses personnelles, pourboires et voyages qui ne sont pas expressément indiqués comme inclus dans le prix.

2.9. Révision du prix

Les prix figurant sur le Site ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- a)** Coût du transport, lié notamment au coût du carburant ou autres énergies.
- b)** Taxes et redevances relatives aux services inclus dans le contrat, telles que les taxes touristiques, d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.
- c)** Taux de change appliqués à l'achat des Services en rapport avec le contrat.

Ces données économiques sont retenues à la date de publication des prix sur le Site.

Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du Code de tourisme, NORDIC a la possibilité de modifier les prix de ses Prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

a) Variation du cours des devises.

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 8%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations facturées en devises à NORDIC et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70% du prix total.

b) Variation du coût de transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, des taxes et redevances sur les services de voyages compris dans le contrat (taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports ou aéroports. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

Paramètres de la révision :

Le prix pour le transport par avion (**nos vols directs/charter pour les départs entre 01/11/'25 et 30/04/'26**) vers Kittilä, Evenes, Bergen, Rovaniemi et Kuusamo est basé sur un 'tarif de **référence du carburant de 675 USD^(*)/tonne métrique**.

Chaque fois que le "prix actualisé du carburant^(**)" est dépassé d'une tranche complète de 20 USD au-dessus de 725 USD/tonne métrique (c'est-à-dire une fois à 745 USD/tonne métrique, une autre fois à 765 USD/tonne métrique, etc.), le prix de la facture finale est augmenté d'un montant net de 2,40 € par personne et par voyage. À chaque diminution du "prix actualisé du carburant" d'une tranche complète de 20 USD en dessous de 625 USD/tonne (c'est-à-dire une fois à 605 USD/tonne métrique, une autre fois à 585 USD/tonne métrique, etc.), le même montant net sera déduit du montant du voyage sur le relevé de solde.

Pour notre vol charter direct pendant la saison **d'été (départs du 01/05/'25 au 30/09/'25 et du 01/05/'26 au 30/09/'26)** vers Evenes et Bergen, nous avons également la possibilité de procéder à une révision du prix. Le prix du voyage aérien vers ces destinations a été calculé sur la base d'un "prix de **référence du carburant de 675 USD^(*)/tonne métrique**. Chaque fois

que le "prix actualisé du carburant(**)" est dépassé d'une tranche complète de 20 USD au-dessus de 725 USD/tonne métrique (c'est-à-dire une fois à 745 USD/tonne métrique, une autre fois à 765 USD/tonne métrique, etc.), le prix de la facture finale est augmenté d'un montant net de 2,40 € par personne et par voyage. À chaque diminution du "prix actualisé du carburant" d'une tranche complète de 20 USD en dessous de 625 USD/tonne (c'est-à-dire une fois à 605 USD/tonne métrique, une autre fois à 585 USD/tonne métrique, etc.), le même montant net sera déduit du montant du voyage sur le relevé de solde.

(*) 1 USD = 0,9091 EUR

(**) Le tarif réactualisé du carburant est le tarif moyen du carburant au taux de change moyen au cours du 3ième mois précédent le mois du départ.

Pour une réservation effectuée dans le mois du départ ou dans le mois précédent, le prix de voyage sera toutefois déterminé au moyen du tarif réactualisé du carburant le plus récemment publié. Selon le moment précis de la réservation, il s'agit du tarif moyen du carburant du mois ou du deuxième mois précédent le mois du départ.

Le taux (station de Jet Fuel à l'aéroport de Belgique) utilisé pour calculer le prix du carburant peut être trouvé sur <https://jet-a1-fuel.com/price/belgium>.

Pour nos voyages d'expédition en collaboration avec Albatros Expeditions (pour les destinations suivantes : Spitzberg, Groenland, Islande et Antarctique - départs du 01/06/'25 à ...), nous avons la même possibilité d'ajustement du tarif. Pour chaque tranche complète de 20 USD (augmentation au-dessus de 725 USD/tonne métrique ou diminution au-dessous de 625 USD/tonne métrique), le prix du voyage sera augmenté ou diminué de 50 €.

Pour les départs à partir du 01/06/2025, le prix du carburant de référence sur lequel les prix de vente ont été calculés est de 675 USD/tonne métrique.

Devises

Nos prix de vente sont basés sur les taux de change suivants:

Pour des réservations réalisées entre 31/12/2024 et 25/05/2025	Pour des réservations réalisées après le 25/05/2025
1 EUR = 11,25 NOK 1 EUR = 11,25 SEK 1 EUR = 7,50 DKK 1 EUR = 150 ISK 1 EUR = 0,86 GBP 1 EUR = 1,10 USD	1 EUR = 11,50 NOK 1 EUR = 11,50 SEK 1 EUR = 7,50 DKK 1 EUR = 150 ISK 1 EUR = 0,86 GBP 1 EUR = 1,10 USD

Taxes hôtelières

Attention: nous avons calculé les prix dans notre brochure et sur notre site Internet en fonction des taxes applicables à ce moment-là.

À la date du 31.12.2024, les taxes suivantes étaient appliquées sur les séjours à l'hôtel:

Islande: 11%

Norvège: 12%

Suède: 12%

Finlande: 14%

Conséquences :

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 (email), 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, NORDIC 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 et des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

2.10 Les cartes cadeaux et bons d'achat gagnés lors d'un concours ne peuvent jamais être cumulés avec des réductions.

3. Modalités de paiement

Nous demandons un acompte de 40% du montant total du voyage ainsi que 100% du montant total des diverses assurances contractées, des billets de ferry et d'avion.

Le solde doit être réglé au plus tard 6 semaines avant la date de départ. Pour les voyages Albatros, le solde doit être payé 90 jours avant le départ.

Toutes les factures / bons de commande sont payables au comptant, au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture / bon de commande. L'envoi de la facture / du bon de commande compte comme un rappel de paiement.

En cas de retard de paiement de l'acompte ou du solde, NORDIC pourra, sans rappel ni mise en demeure, enregistrer l'annulation du contrat de voyage à forfait du fait du Client et appliquer les conditions d'annulation contractuelle.

Nous appliquons les mêmes règles pour des réservations « online ».

4. Formalités administratives et sanitaires

4.1. Le voyageur doit prendre connaissance des informations relatives aux formalités à remplir qui lui sont communiquées dans la brochure, sur le site Internet, via un devis ou par

l'agence de voyages / détaillant. Il / elle doit être en possession de papiers d'identité valides (non expirés) pour le voyage réservé. Le passeport doit être valable au moins 6 mois après le retour prévu. Il doit également être responsable de l'obtention des visas nécessaires. Les voyageurs sont invités à communiquer spontanément leur nationalité à NORDIC afin de recevoir l'information adaptée.

4.2. Les enfants mineurs doivent être munis d'une pièce d'identité personnelle avec photographie. Si le mineur voyage seul avec sa pièce d'identité, accompagné d'un seul parent ou d'un tiers, il doit être, en outre, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire (manuscrite sous seing-privé avec authentification de signature effectuée en mairie ou au commissariat).

4.3. En aucun cas, NORDIC ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que NORDIC ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Le voyageur est responsable de toute vaccination requise.

4.4. Les animaux domestiques peuvent être emportés en voyage, sous réserve des directives spécifiques fournies par NORDIC. Ils doivent dans tous les cas être conformes aux exigences de vaccination du pays de destination.

4.5. NORDIC ne pourra être déclarée responsable en cas de non-respect de la réglementation propre au transport des animaux domestiques par le voyageur, entraînant notamment pour le voyageur l'impossibilité de voyager ou d'embarquer avec l'animal

4.6. Pour la majorité de nos voyages, nous fournissons les documents de voyage uniquement via notre application de voyage « Vamoos » (« l'appli ») que le Client est invité à télécharger sur son smartphone et consulter avant et pendant le voyage. Pour une efficacité maximale, le client est invité à sélectionner sur l'appli sur son appareil (par exemple smartphone, PC ou tablette) l'accès aux données de localisation et aux notifications push, afin que nous puissions utiliser Vamoos comme canal de communication pendant le voyage, notamment en cas d'urgence.

5. Transport aérien

5.1. Articulation des responsabilités

La responsabilité de NORDIC ne saurait se substituer à celle des transporteurs assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie notamment par les conventions

internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

Le Client est informé que les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) non pris en charge par le transporteur restent à la charge du Client sauf son recours direct contre le transporteur ou une assurance spécifique.

Dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, de leurs représentants, agents ou employés, ne sont limitées, en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur les conditions du contrat de transport conclu entre la compagnie et le passager.

5.2. Information du client sur l'identité du transporteur aérien ; liste noire

Conformément aux articles R322-3 et suivants du Code de l'Aviation Civile, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. NORDIC informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard lors de la conclusion de la vente de transport aérien.

Cette information est fournie sous la forme d'une liste de trois transporteurs maximum par tronçon. En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par NORDIC, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Liste noire européenne <https://www.ecologie.gouv.fr/liste-des-compagnies-aeriennes-interdites-en-europe>

5.3. Demandes spéciales du client et frais de services additionnels

NORDIC appliquera des frais supplémentaires aux demandes spéciales des Clients acceptées, par demande et par dossier de réservation.

Ces frais s'ajoutent aux frais du transporteur connus au moment de la demande du Client.

5.4. E-billet

Tous les titres de transport vendus par NORDIC sont émis en format électronique. Le billet électronique est une forme dématérialisée de billet permettant de voyager et à présenter par le Client lors de l'enregistrement avec sa pièce d'identité.

Dans le cas où le Client ne recevrait pas sa convocation par mail, il est tenu de contacter NORDIC avant son départ.

5.5. Prix des billets

Les transporteurs partenaires de NORDIC sont interrogés en temps réel notamment à propos de leurs tarifs.

Des modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse entre le prix communiqué lors de la

recherche et le prix lors de la réservation définitive peuvent se produire. NORDIC ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires qui seront supportés par le Client.

5.6. Conditions de transport

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires du transporteur. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions sur des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation.

En particulier, le Client est informé que :

- 1)** NORDIC n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du transporteur et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ ;
- 2)** NORDIC n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies par le transporteur assurant le transport, ces informations données par le transporteur sont indicatives et susceptibles de modification ;
- 3)** En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur et/ou NORDIC se réservent le droit d'annuler le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés dans l'ordre (« utilisation séquentielle des billets ») ; à défaut le transporteur Arien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Certains Transporteurs Aériens ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

5.7. Convocation et enregistrement

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement (HLE) qui seront précisés par NORDIC dans les documents de voyage. Il est en général conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Il est préférable de prévoir plus de temps si vous décollez d'un aéroport important en période de pointe et en raison de mesures de sécurité. NORDIC ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters. A défaut, NORDIC indique clairement l'heure de convocation. Le passager sera alors considéré comme « no-show » et ne pourra pas prétendre au remboursement du billet non utilisé. Attention : les PHMR ou toute personne nécessitant une assistance quelconque, les passagers voyageant avec des bagages hors format ou des excédents de bagages, ou avec des animaux placés en soute doivent s'informer auprès de NORDIC ou de la compagnie afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

5.8. Horaires

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif lors de la Réservation sur le Site, sous réserve de confirmation.

5.9. Vols directs/correspondances et escales/ pré et post acheminements – Aéroports

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) sans que NORDIC en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct.

Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées pour des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation du dossier.

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le Client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport.

Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage. Si le passager organise lui-même son pré et/ou post acheminement NORDIC conseille de réserver des titres de transport modifiables et remboursables, dans l'éventualité d'une modification des vols (horaires, aéroport) pour laquelle la responsabilité de NORDIC ne saurait être engagée.

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Le Transporteur Aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre.

5.10. Passagers et bagages spéciaux

Bébés et mineurs UM*

Les bébés (moins de 2 ans jusqu'à la date du vol retour) ne disposent pas de siège dans l'avion sauf demande d'achat d'un siège. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Le prix du billet est généralement de 10 à 15 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant de 25 %, 33% jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

Les enfants non-accompagnés, appelés communément « UM* » ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires.

* UM : unaccompanied minor ou enfant non accompagné.

Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en général refusés par les compagnies aériennes. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie sur les conditions de transport et d'accompagnement des UM.

5.11. Femmes enceintes

Parfois, les compagnies aériennes refusent l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne et NORDIC ne peut être tenu pour responsable de la décision du Transporteur.

5.12. PHMR (personnes handicapées ou à mobilité réduite)

Tout passager qui souhaite une assistance spécifique en raison d'un handicap physique ou mental doit en faire la demande au moins 48h avant le vol concerné. NORDIC transmettra exactement les termes de la demande à la compagnie lors de la réservation.

Une entente préalable interviendra entre le Client et le service médical de la compagnie.

Le passager indique sous sa responsabilité la nature de son handicap et ses besoins exacts : accompagnant, chaise roulante et autonomie, assistance médicale etc.

Le Client est informé que pour des raisons de sécurité ou de taille de l'avion opérant le vol, sa demande peut être refusée.

5.13. Repas spéciaux

Le Client doit s'informer auprès de NORDIC afin de connaître la politique de la compagnie aérienne ainsi que les frais supplémentaires éventuels et doit mentionner le type de repas souhaité lors de sa réservation.

5.14. Animaux

Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sur les vols charters, ils sont, en principe, interdits.

Sur certains vols réguliers et sous certaines conditions (règles de sécurité, sac de transport, accord préalable de la compagnie aérienne etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation et afin de connaître les conditions du transport de l'animal et son coût, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie le jour de l'enregistrement. Le Client doit mentionner sous sa responsabilité, dans la rubrique « Remarques ou demandes particulières » et lors de la commande en ligne, le poids, la race de l'animal et les dimensions du bagage permettant le transport.

5.15. Objets encombrants

Le Client se renseignera directement auprès du Transporteur afin de connaître les conditions de transport d'objets encombrants tels que les équipements sportifs, les instruments de musique etc.

NORDIC décline toute responsabilité en cas de dommage si le Client embarque de tels objets sans avoir pris la précaution de les déclarer au transporteur, notamment en raison de leur valeur.

5.16. Perte ou vol de billets

En cas de suppression, par le Client, du courrier électronique contenant le ticket électronique, le Client doit formuler une demande auprès de NORDIC afin que ce dernier lui renvoie le titre de transport par voie électronique.

En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du Transporteur. Le Client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie aérienne émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du Client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du transporteur pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les justificatifs (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Le délai de réponse dépend de chaque compagnie aérienne.

5.17. Conditions spécifiques aux compagnies low-cost

Il est communément admis que les compagnies aériennes dites low cost (à bas coût) offrent des services accessoires au transport minorés et/ou payants. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces compagnies utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certaines d'entre elles ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

6. Responsabilité des transporteurs

6.1. Règlementation

Les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 ainsi que le Règlement (CE) 261/2004 du 11 février 2004 régissent la responsabilité du transporteur aérien en cas de dommage corporel, retard de passager et de bagage, annulation de vol et surréservation.

6.2. Retards et annulations

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas d'application des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, seul le transporteur est responsable des cas précités, sauf circonstances extraordinaires ou faute du Client.

6.3. Avarie et retard bagages

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les États. Pour une meilleure information préalable, NORDIC invite le Client à

visiter le site www.aviation-civile.gouv.fr de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. NORDIC ne peut être tenu pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur, NORDIC ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

– Bagage à main ou en cabine : (tout bagage non enregistré en soute) : De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les Conditions de Transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

– Bagage en soute : Chaque compagnie aérienne a sa propre politique. De manière générale, une compagnie régulière autorise une franchise de 20 Kg de bagage en classe économique (exception faite pour les petits aéronefs pour lesquels la franchise bagage peut être inférieure : entre 10 et 15 Kg). Les compagnies à bas coût dites « Low-cost » autorisent une franchise de 15 Kg en classe économique. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport, calculé par le transporteur par Kg supplémentaire. Lors de la réservation, le Client doit s'informer auprès de NORDIC à propos de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages.

Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avaries, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison. NORDIC ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

6.4. Surréservation et refus d'embarquement

La surréservation est une pratique autorisée des compagnies aériennes palliant la non-présentation des passagers. Dans ce cas, le transporteur est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément contre son gré. NORDIC ne peut être tenue pour responsable en cas de surréservation ni prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le Client se voyait refuser l'embarquement.

6.5. Modification et annulation par le client

Les conditions spécifiques des transporteurs seront confirmées au Client au moment de son annulation ou modification.

Notamment, les frais du transporteur seront précisés.

Les frais de dossier de NORDIC ne sont jamais remboursables.

6.6. Horaires

Les horaires communiqués le sont à titre indicatif. Dans tous les cas, le voyageur doit tenir compte du fait que ceux-ci peuvent être modifiés avant et pendant le voyage. Les horaires de vol et les itinéraires sont, comme indiqué également sur votre confirmation de réservation, à tout moment sujets à changement et réservation. Cette règle s'applique également après réception des billets d'avion ou des documents de voyage. De telles modifications ne donnent lieu ni à un remboursement ni à une modification de prix.

7. Annulation et modification par le voyageur

7.1. Le Client a la faculté d'annuler son contrat par écrit et selon un moyen permettant d'en accuser réception avant le départ, moyennant le paiement de frais d'annulation variables en fonction du moment de l'annulation.

La date d'annulation est déterminée par la date de réception de l'annulation par NORDIC. Si l'annulation ou la modification est transmise un samedi, dimanche ou jour férié, elle ne pourra être opposée à NORDIC que le jour ouvrable suivant. Les frais d'annulation suivants s'appliquent si l'annulation est faite à la demande du voyageur. Lors de l'application des pourcentages, l'indemnité minimale est de 50 € par personne :

a. Annulation d'un voyage d'été (voyage entre le 15/04 et le 01/11) comprenant au moins 1 maison de vacances, chalet en bois ou appartement: jusqu'à 90 jours avant le départ: 30% du montant du voyage ; moins de 90 jours avant le départ ou en cas de no-show: 100% du montant du voyage. Annulations après le 1er juin de l'année au cours de laquelle le voyage a lieu: 100% du montant du voyage.

b. Annulation d'un voyage d'hiver (voyage entre le 02/11 et le 14/04) ou d'un voyage d'été (autre que ceux indiqués en a ou c) ou d'une croisière avec Hurtigruten ou HX Hurtigruten Expeditions : jusqu'à 90 jours avant le départ: 30% du montant du voyage ; de 89 à 45 jours avant le départ: 50% du montant du voyage; moins de 45 jours avant le départ ou en cas de no-show: 100% du montant du voyage.

c. Annulation d'un voyage avec Albatros : jusqu'à 180 jours avant le départ: 30% du montant du voyage ; de 179 à 90 jours avant le départ: 70% du montant du voyage; moins de 90 jours avant le départ ou en cas de no-show: 100% du montant du voyage.

d. Billets de ferry, billets d'avion (inclus ou non dans le cadre d'un forfait) : les frais d'annulation sont toujours de 100 %, car ces billets sont immédiatement réservés auprès de la compagnie (aérienne/de ferry) lorsque le client confirme sa réservation à Nordic. Cela permet à Nordic de garantir un prix fixe.

e. Excursions, billets d'entrée aux musées, billets de train et de bus toujours à 100% des frais d'annulation. Ces coûts s'ajoutent aux coûts indiqués en 2a-2b-2c.

f. En cas d'annulation partielle jusqu'à 45 jours avant le départ, des frais supplémentaires pourront être facturés pour les autres participants du groupe de voyage.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur son lieu de destination ou à proximité immédiate, entraînant des conséquences importantes sur son contrat ou le

transport vers le lieu de destination, le Voyageur pourra résoudre (annuler) son contrat avant le début du voyage et en obtenir le remboursement intégral, sans possibilité de dédommagement supplémentaire cependant.

7.2. Les modifications d'un voyage réservé sont acceptées sous réserve du paiement de frais de modification. Modifications mineures (ex: plaque d'immatriculation, faute d'orthographe dans le nom, nouvelle commande d'excursion,...) jusqu'à 45 jours avant le départ: 35 € par dossier, éventuellement majoré des frais de changement qui sont facturés selon les conditions de vente des fournisseurs. Les modifications des billets de ferry et d'avion sont effectuées dans la mesure où elles sont acceptées par le ferry et la compagnie aérienne. Si ceux-ci ne permettent pas de modifications, NORDIC ne peut être tenu responsable et le voyageur paie le prix total du nouveau billet. Les demandes de changement de nom, d'hébergement, de moyen de transport ou de période de voyage sont considérés comme des annulations et les frais du 7.1. ci-dessus s'appliquent.

Les primes de l'assurance annulation ne sont pas remboursables.

Des conditions d'annulation différentes peuvent s'appliquer pour certains voyages de groupe. Si tel est le cas, ces conditions particulières seront indiquées sur le programme de votre voyage, sur notre Site internet et/ou votre contrat. Si rien n'y est indiqué, les conditions normales d'annulation s'appliquent. Annulation d'un voyage de groupe sur-mesure ou incentive réservé via groups@nordic.eu ou incentives@nordic.eu : voir devis.

8. Annulation par NORDIC

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à NORDIC, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, NORDIC 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 avant le départ, NORDIC est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, NORDIC pourra notifier la résolution du contrat au Client, dans les meilleurs délais avant le début du voyage et procèdera au remboursement du prix sans frais.

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, NORDIC proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, NORDIC en informe le client :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

9. Organisateur de voyage détaillant

NORDIC opère pour la majorité des voyages proposés en tant qu'organisateur de voyage et détaillant. Dans le cas exceptionnel où Nordic agirait en tant que détaillant seul, les coordonnées de l'organisateur seront indiquées sur le contrat.

10. Hébergement

10.1. Classement

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur le Site résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme ou des usages du pays d'accueil, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

10.2. Usages hôteliers

Les usages applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent généralement que les clients prennent possession des chambres à partir de 15 heures quelle que soit l'heure d'arrivée et les libèrent avant 12 heures au plus tôt quel que soit l'horaire de départ.

Si le Client souhaite entrer en possession de sa chambre ou la rendre en dehors des horaires en usage, une nuitée supplémentaire pourra lui être directement facturée par l'hôtelier, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

10.3. Pension et équipements (différences possibles selon les pays de destination)

La pension complète comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

La demi-pension comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

Les boissons s'entendent de l'eau en bouteille, des alcools, vins et spiritueux et ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la prestation sont à régler sur place auprès de l'hôtelier. Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète. La formule « All Inclusive » permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux. NORDIC ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété.

10.4. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de NORDIC sera limitée conformément aux règles du Code civil régissant le dépôt hôtelier. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser. L'accès aux discothèques

des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée.

10.5. Lorsque les hôtels mentionnés ne sont plus disponibles, des alternatives seront proposées, l'itinéraire lui-même ne changera pas ou de manière mineure. En cas de changement de prix, le Client en sera informé avant la confirmation de sa Réservation. Nos prix ne sont pas valables pendant les salons et conférences.

10.6. Chambres triples

Gardez à l'esprit que dans le Grand Nord, une chambre triple comprend presque toujours une chambre double avec un lit supplémentaire. Nous savons par expérience que 3 adultes dans une pièce peuvent parfois être à l'étroit. Si vous voyagez à 3 et souhaitez disposer de suffisamment d'espace dans votre chambre, nous vous recommandons une chambre double + une chambre simple.

10.7. Bien-être

Nous attachons une grande importance à l'environnement, à l'hygiène, à la sécurité et au bien-être des voyageurs. Selon les conditions météorologiques, nos prestataires en Scandinavie évitent tout risque et peuvent être amenés à annuler une excursion pour des raisons de sécurité.

10.8. Dommages au matériel loué

Les coûts résultant de la détérioration ou de la démolition du matériel loué par le Client lui seront facturés. Ceci concerne également les dommages causés aux effets ménagers des maisons/chalets de vacances.

11. Location de voiture

Lors de la prise en charge de la voiture (= la marque / le type de voiture indiqué ou une alternative équivalente), un contrat est établi entre le client et le loueur et vous devez présenter une carte bancaire de crédit en cours de validité, votre pièce d'identité et un permis de conduire datant d'au moins 1 an. Si vous louez une voiture via NORDIC, nous recommandons toujours au conducteur d'être en possession d'un permis de conduire électronique. Dans certains pays, le permis de conduire en papier n'est plus accepté. La carte de crédit sert de garantie et sera utilisée pour le paiement des assurances complémentaires, pour l'utilisation du GPS, des routes à péage ... Sans carte de crédit valide au nom du conducteur, vous ne pouvez pas recevoir la voiture de location. Une carte prépayée n'est pas valable!

Nos prix sont calculés pour la collecte («pick up») et le retour («drop off») de la voiture à l'aéroport pendant les heures de bureau sauf indication contraire. Si le lieu de la collecte et du retour est différent, un supplément sera facturé par le loueur en fonction de la distance. En cas de retour tardif de la voiture, un supplément journalier sera facturé.

Si vous louez à l'étranger, vous devez absolument le signaler lorsque vous récupérez la voiture. Parfois, un coût supplémentaire doit être payé sur place .

* À l'entrée de Stockholm et d'Oslo et sur certaines routes / tunnels / ponts, un péage doit être payé. Les voitures de location sont équipées d'un système de paiement automatique dont le paiement s'effectue via votre carte de crédit. Pour l'utilisation de ce système de paiement, vous devez payer un supplément sur place (±9 € par jour).

L'âge minimum du conducteur est de 19 à 25 ans, selon le type de véhicule et la destination. Les conducteurs de moins de 25 ans doivent généralement payer un supplément sur place (±15 € par jour).

En cas d'accident / vol, il existe un montant «déductible» qui dépend du type de véhicule et de la destination. Dans la plupart des endroits, vous pouvez souscrire un Super CDW lorsque vous récupérez la voiture, ce qui vous permet de réduire considérablement ce montant. Cela ne s'applique généralement pas aux conducteurs de moins de 25 ans.

Conditions spécifiques complémentaires de location auto en Islande :

* "La route circulaire" faisant le tour de l'Islande, appelée route 1 (= þjóðvegur) et longue d'environ 1300 km, est entièrement goudronnée et peut être empruntée à partir de la mi-mai jusqu'en septembre avec une voiture de tourisme standard, sans transmission 4 × 4. Dès que vous quittez la rocade et que vous souhaitez explorer l'intérieur des terres, il est obligatoire d'utiliser une voiture 4 × 4. Les routes F / routes de montagnes sont ouvertes de mi-juin à mi-septembre et sont UNIQUEMENT accessibles aux véhicules 4 × 4 (voir: www.road.is).

*Seules les cartes de crédit suivantes sont acceptées: Visa, Euro et Mastercard. Le ravitaillement en carburant ne peut généralement se faire que par carte de crédit, il n'y a pas de station-service en montagnes. Dans notre dossier d'informations pratiques de voyage, vous trouverez toutes les coordonnées de stations-services et magasins alimentaires.

*En cas d'accident / vol, il y a toujours une franchise qui dépend du type de voiture. Vous pouvez choisir de réduire cette franchise à 0 € en souscrivant une assurance complémentaire 'Super CDW' lorsque vous allez récupérer votre voiture. Vous pouvez également souscrire une assurance complémentaire sur place, et si elle n'est pas encore incluse, pour les dommages au pare-brise et aux feux, les dommages causés par le sable et les cendres, ... Pour la plupart de nos voitures de location, une assurance supplémentaires est déjà incluse et réduit la franchise. Voir rubrique 'inclus' de chaque programme. Toutefois, le montant «franchise» n'est en aucun cas réduit, même si une assurance complémentaire a été souscrite, en cas de dommages survenus lors de la traversée de rivières et de la conduite hors-piste, sur les pneus ou sur le dessous de la voiture. Ceci s'applique également aux dommages subis sur une voiture standard lors de la conduite sur des routes F marquées.

*Le voyageur conclut un accord direct avec le loueur des voitures, sans que NORDIC ne soit responsable des dommages en vertu de cet accord.

12. Aptitude au voyage

Avant de réserver un voyage, sachez que NORDIC propose des voyages et des excursions ou des expéditions dans des pays aux saisons très extrêmes, vous partez donc à l'aventure.

NORDIC est un opérateur de voyage expérimenté et de grande qualité.

Cependant, une certaine expérience est également attendue de la part des voyageurs qui doivent connaître leurs propres capacités physiques à l'avance, ainsi que leur condition médicale.

13. Cession du contrat

Lorsque le contrat porte sur un forfait, un hébergement ou une location auto, le Client peut le céder à un tiers.

Le Client doit impérativement informer NORDIC de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement des frais occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article 7.2 ci-dessus, correspondant à la modification apportée aux Prestations.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. Le Client est informé, en cas de transport aérien, que le billet émis n'est ni échangeable, ni remboursable, et que dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

14. Déclaration de confidentialité & RGPD

Des informations concernant le RGPD et notre déclaration de confidentialité sont disponibles ici : <https://www.nordic-voyages.fr/politique-de-confidentialite/>

15. Responsabilité

NORDIC apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, 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 dans le pays de départ.

NORDIC est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de NORDIC 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. 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.

NORDIC ne sera aucunement responsable en cas d'incident 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.

16. Assurances

NORDIC n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Client de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance et/ou d'assistance ou encore un contrat multirisque.

- L'assurance-annulation : elle couvre certains cas d'annulation par le Client auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais pratiqués par NORDIC ;
- L'assistance-rapatriement : elle permet l'assistance sur place et/ou le rapatriement du Client en cas d'incident ou accident pendant le voyage.

Le Client aura la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire dont les conditions lui seront présentées à sa demande.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le Client lui sera adressée. En tout état de cause, il lui appartient de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis à NORDIC et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par NORDIC sans faute du Client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Via ASSUREVER, nous pouvons proposer une police d'assurance avantageuse en cas d'annulation et / ou d'assistance. Informez-vous du coût de cette assurance lors de la réservation et nous vous aiderons immédiatement.

Nous vous enverrons volontiers toutes les conditions et le coût de cette police sur simple demande. Vous pouvez également trouver toutes les informations et conditions sur notre

site Web : <https://www.nordic-voyages.fr/assurances/>

Assurance assistance voyage : vous pouvez également souscrire une assurance assistance.

Nous vous enverrons avec plaisir toutes les conditions ainsi que le tarif sur simple demande.

Vous pouvez également trouver toutes les informations et conditions sur notre site Web :

<https://www.nordic.be/fr/assurances/>

ATTENTION : Un montant minimum de 25 € par police s'applique pour l'assurance annulation individuelle ainsi que pour toutes les polices d'assurance voyage.

Les coordonnées de notre partenaire sont :

ASSUREVER – TSA 52216 – 18039 Bourges Cedex – France

+ 33 (0)1 73 03 41 01 – www.assurever.com

N° TVA: FR91384706941

17. Procédure de réclamation

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le contact dont les coordonnées sont indiquées sur les documents de voyage afin de régler le litige sur place.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à NORDIC dans les 30 jours suivant le retour, par mail à l'adresse suivante : info@nordic-voyages.fr , accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

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 de la Médiation Tourisme et Voyage - MTV - CS 30958-75383 - PARIS CEDEX 08 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel .

Pour les ventes en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site www.webgate.ec.europa.eu/odr pour régler son litige.

NORDIC 2025 ©

DROITS DU VOYAGEUR FONDAMENTAUX EN VERTU DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302

– Avant de conclure le contrat de voyage à forfait, le voyageur recevra toutes les informations essentielles sur le forfait.

– La responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat incombe

toujours à au moins un professionnel.

– Le voyageur reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact par l'intermédiaire duquel il peut contacter l'organisateur.

– Le voyageur peut transférer le séjour à forfait à une autre personne, sous réserve d'un délai raisonnable et éventuellement contre paiement de frais supplémentaires.

– Le prix du forfait ne peut être augmenté que si les coûts spécifiques augmentent (par exemple les prix du carburant), si cela est explicitement indiqué dans le contrat, et dans tous

les cas au plus tard 20 jours avant le début du forfait. Si l'augmentation de prix est supérieure à 8% du prix du forfait, le voyageur peut annuler le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit à une augmentation de prix, le voyageur a droit à une réduction de prix si les coûts correspondants diminuent.

– Dans le cas où l'un des éléments essentiels du forfait, à l'exception du prix, est modifié de manière

significative, le voyageur peut annuler le contrat sans payer de frais d'annulation et recevra un remboursement complet. Si le professionnel responsable du forfait annule le forfait avant le début du forfait, le voyageur a droit à un remboursement et, le cas échéant, à une compensation.

– Dans des circonstances exceptionnelles, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais d'annulation avant le début du forfait, par exemple en cas de graves problèmes de sécurité à destination qui sont susceptibles d'affecter son forfait.

– De plus, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment avant le début du séjour à forfait contre paiement de frais d'annulation appropriés et justifiés.

– Si, après le début du forfait, des éléments importants du forfait ne peuvent être livrés comme convenu, un forfait alternatif adapté doit être proposé au voyageur sans frais supplémentaires. Si les services ne sont pas exécutés conformément au contrat et que cela a des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'a pas remédié à ce problème, le voyageur peut annuler le contrat de voyage à forfait sans payer de frais d'annulation.

– En cas de services de voyage qui n'ont pas été effectués ou qui n'ont pas été correctement exécutés, le voyageur a également droit à une réduction de prix et / ou une compensation.

– L'organisateur est tenu de fournir une assistance aux voyageurs en difficulté.

– Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les sommes versées seront remboursées. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et que le transport est inclus dans le voyage ou le séjour, le rapatriement du voyageur sera organisé. NORDIC a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du fonds de garantie de voyage. Lorsque les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de NORDIC, les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Kalkoven 5 b0202, 1820 Steenokkerzeel, Belgique).

Directive (UE) 2015/2302, telle que transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, à l'organisation de voyages liés et aux services de voyage

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loiRetour