

# GENERAL CONDITIONS

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Seagull Group Ltd., registered in the Lithuanian State Registrar of Legal Entities as of 22.11.2006, Reg. No. 300618042, is acting as a tour operator (inbound tour operator license No. 013664 issued on 04.11.2013 with unlimited validity) for all land arrangements in the Baltic Sea Region, including Denmark, Norway, Sweden, Finland, Estonia, Latvia, Lithuania, Poland, and Germany.

Seagull Group Ltd., immatriculée au registre lituanien des personnes morales le 22.11.2006, n° de code 300618042, agit en tant que voyageur (licence de tour opérateur réceptif à validité illimitée n°013664 délivrée le 04.11.2013) pour tous les services terrestres dans la région de la mer Baltique: le Danemark, la Norvège, la Suède, la Finlande, l'Estonie, la Lettonie, la Lituanie, la Pologne et l'Allemagne.

Seagull Group Ltd. arranges and sells tour packages consisting of third-party supplier provided elements to agents and end users in all markets. Unless specially agreed, Seagull Group Ltd. provides its services at NET/NET rates, exclusive of commissions, stated in Euros (EUR) and subject to full prepayment.

Seagull Group Ltd. organise et vend des voyages organisés qui consistent des éléments fournis par des fournisseurs tiers aux agents et aux utilisateurs finaux sur tous les marchés. Sauf accord spécial, Seagull Group Ltd. fournit ses services aux tarifs NET / NET, hors commission, indiqués en Euros (EUR) et soumis à un prépaiement complet.

Seagull Group Ltd. will provide pre-booked services as per written confirmation.

Seagull Group Ltd. fournira les services pré-réservés conformément à la confirmation écrite.

### **1. Booking / Reservation / Request / Quote**

1.1. All bookings, reservations, requests and quotes must be addressed to:

Seagull Group Ltd.

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius

E-mail [hello@seagull.travel](mailto:hello@seagull.travel)

Website [www.seagull.travel](http://www.seagull.travel)

### **1. Réservation / Demande / Devis**

1.1. Toutes les réservations, demandes et devis doivent être adressés à:

Seagull Group Ltd.

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius

Lituanie

Email [hello@seagull.travel](mailto:hello@seagull.travel)

Site Internet [www.seagull.travel](http://www.seagull.travel)

1.2. Bookings, changes, amendments and/or cancellations made by telephone, Skype, instant messaging and all other means except email notification will not be accepted and taken into account.

1.2. Les réservations, modifications, changements et / ou annulations effectuées par téléphone, Skype, messagerie instantanée et tout autre moyen sauf email ne seront pas acceptées et prises en compte.

1.3. Bookings made for individual guests / F.I.T. (1-9 pax) should include the following details: name of the traveler(s), itinerary and/or cities, dates of arrival and departure, flight/train/coach/ferry number(s), hotel name(s) or category, room category and bed preference, meal plan, means of transportation and sightseeing plan.

1.3. Les réservations faites pour des voyageurs individuels / F.I.T. (1-9 pax) doivent inclure les informations suivantes: nom du (des) voyageur(s), itinéraire et / ou villes, dates d'arrivée et de départ, numéro(s) de vol / train / autocar / ferry, nom(s) de l'hôtel ou catégorie, catégorie de chambre et type de lit souhaité, type de pension, moyens de transport et plan de visite.

1.4. Bookings made of groups (10+ pax) should include the following details: group name, itinerary or programme, dates of arrival and departure, flight/train/coach/ferry number(s), hotel name(s) or category, room category and bed preference, meal plan, means of transportation and sightseeing plan.

1.4. Les réservations pour des groupes (à partir de 10 pax) doivent inclure les détails suivants: nom du groupe, itinéraire ou programme, dates d'arrivée et de départ, numéro(s) de vol / train / autocar / ferry, nom(s) ou catégorie d'hôtel, catégorie de chambre et type de lit souhaité, type de pension, moyens de transport et plan de visite.

1.5. Individual guest / F.I.T. booking / reservation / request / quote handling times:

- booking confirmation: on the day of booking within business hours or on the first business day if booked out of business hours
- reservation (option) confirmation: on the day of booking within business hours or on the first business day if booked out of business hours
- booking (availability) request: on the day of booking within business hours or on the first business day if booked out of business hours
- quote (request for proposal): within 3 business days

1.5. Délais de traitement d'une réservation / demande / devis pour un voyageur individuel / F.I.T. :

- confirmation de réservation: le jour de la réservation dans les heures ouvrables ou le premier jour ouvrable si réservé en dehors des heures d'ouverture
- confirmation de réservation (option): le jour de la réservation dans les heures ouvrables ou le premier jour ouvrable si réservé en dehors des heures d'ouverture
- demande de réservation (disponibilité): le jour de la réservation dans les heures ouvrables ou le premier jour ouvrable si réservé en dehors des heures d'ouverture
- devis (demande de proposition): dans les 3 jours ouvrables

1.6. Group booking / reservation / request / quote handling times:

- booking confirmation: on the day of booking within business hours or on the first business day if booked out of business hours
- reservation (option) confirmation: on the day of booking within business hours or on the first business day if booked out of business hours
- booking (availability) request: within 24 hours
- quote (request for proposal): within 3 business days

1.6. Délais de traitement d'une réservation / demande / devis pour un groupe:

- confirmation de réservation: le jour de la réservation dans les heures ouvrables ou le premier jour ouvrable si réservé en dehors des heures d'ouverture

- confirmation de réservation (option): le jour de la réservation dans les heures ouvrables ou le premier jour ouvrable si réservé en dehors des heures d'ouverture
- demande de réservation (disponibilité): dans les 24 heures
- devis (demande de proposition): dans les 3 jours ouvrables

1.7 Instant booking confirmation is available when booking ready-made programmes/tours/services/travel elements using the online booking tool (reservation system) accessed via <http://agent.seagull.travel>.

1.7 Une confirmation de réservation instantanée est disponible lors de la réservation de programmes / circuits / services / éléments de voyage "prêts à l'emploi" à l'aide de l'outil de réservation en ligne (système de réservation) accessible via <http://agent.seagull.travel>.

1.8. Groups (10+ pax) are subject to additional reconfirmation. An advance payment/deposit of 10% of the total group booking amount should be made to Seagull Group within 4 weeks of booking confirmation, unless group departure is due within 4 weeks of booking confirmation, in case of which a full prepayment must be made to guarantee and reconfirm the booking.

1.8. Les groupes (à partir de 10 pax) sont soumis à une confirmation supplémentaire. Un acompte / dépôt de 10% du montant total doit être versé à Seagull Group dans les 4 semaines suivant la confirmation de réservation, sauf si le départ du groupe est prévu dans les 4 semaines suivant la confirmation de réservation. Dans ce cas, un prépaiement complet doit être effectué afin de garantir et confirmer la réservation.

## **2. Change / Modification / Amendment**

2.1. Changes, modifications and amendments to unconfirmed bookings or requests are not limited and are free of charge.

### **2. Changement / modification / amendement**

2.1. Les changements, modifications et amendements aux réservations non confirmées ou demandes sont illimités et gratuits.

2.2. Changes, modifications and amendments to confirmed bookings are possible within free cancellation deadlines and are subject to special conditions stated in the booking confirmation. If no special conditions are applied, please refer to these General Conditions.

2.2. Les changements, modifications et amendements aux réservations confirmées sont possibles dans les délais d'annulation gratuite et sont soumis à des conditions particulières énoncées dans la confirmation de réservation. Si aucune condition particulière n'est appliquée, veuillez vous référer aux présentes Conditions Générales.

2.3. Non-refundable and non-changeable parts of the booking are subject to special conditions. Once confirmed and paid, a non-refundable/non-changeable booking cannot be changed, modified, amended or cancelled free of charge. This may be applied to transportation and event tickets, accommodation under special conditions or any other travel element as well as tours sold during a promotional campaign. Seagull Group is obliged to inform the client about all non-refundable and non-changeable parts of the booking before confirming.

2.3. Les parties non remboursables et non modifiables de la réservation sont soumises à des conditions particulières. Une fois confirmée et payée, une réservation non remboursable / non modifiable ne peut être changée, modifiée, amendée ou annulée gratuitement. Cela peut s'appliquer aux billets de transport et d'événements, à l'hébergement dans des conditions spéciales ou à tout autre élément de voyage ainsi qu'aux circuits vendus lors d'une campagne promotionnelle. Seagull Group est tenu d'informer le client de toutes les parties non remboursables et non modifiables de la réservation avant de confirmer la réservation.

2.4. Once confirmed, itineraries (programmes) and hotels can be changed free of charge up to 35 days prior arrival depending on availability and subject to price difference and supplements. Later changes are subject to availability and cost EUR 30 (incl. VAT) per individual booking and EUR 120 (incl. VAT) per group booking.

2.4. Une fois confirmés, les itinéraires (programmes) et les hôtels peuvent être modifiés gratuitement jusqu'à 35 jours avant l'arrivée en fonction des disponibilités et sous réserve de différence de prix et de suppléments. Les modifications ultérieures sont soumises à disponibilité et coûtent 30 EUR (TVA incluse) par réservation individuelle et 120 EUR (TVA incluse) par réservation de groupe.

### **3. Cancellation**

3.1. Cancellation of confirmed bookings is subject to cancellation fees unless stated otherwise in the booking confirmation.

### **3. Annulation**

3.1. L'annulation des réservations confirmées est soumise à des frais d'annulation, sauf indication contraire dans la confirmation de réservation.

3.2. A non-refundable cancellation fee of EUR 30 is applied to all cancelled bookings up to 35 days before arrival. This fee is applied to cover processing expenses of cancellation such as bank commissions and non-refundable booking fees of third-party service suppliers.

3.2. Les frais d'annulation non remboursables de 30 EUR s'appliquent à toutes les réservations annulées jusqu'à 35 jours avant l'arrivée. Ces frais sont appliqués pour couvrir les frais de traitement d'annulation, tels que les commissions bancaires et les frais de réservation non remboursables des fournisseurs de services tiers.

3.3. Cancellation fees are calculated from the total booking amount. The deductible or payable cancellation fee is stated as a percentage (%) of the total booking amount and depends of cancellation time and booking type.

3.3. Les frais d'annulation sont calculés à partir du montant total de la réservation. Les frais d'annulation déductibles ou payables sont indiqués en pourcentage (%) du montant total de la réservation et dépendent de la date d'annulation et du type de réservation.

3.4. Individual/F.I.T. bookings (1-9 pax) and individual guests within group bookings cancelled

- Up to 35 days before arrival: free of charge + EUR 30 - cancellation fee
- 34-15 days before arrival: 25 %
- 14-8 days before arrival: 50 %
- 7-0 days before arrival: 100 %

#### 3.4. Réservations individuelles / F.I.T. (1-9 pax) annulées et annulations individuelles au sein des réservations de groupe

- Jusqu'à 35 jours avant l'arrivée: gratuit + 30 EUR - frais d'annulation
- 34-15 jours avant l'arrivée: 25%
- 14-8 jours avant l'arrivée: 50%
- 7-0 jours avant l'arrivée: 100%

#### 3.5. Group bookings cancelled

- Up to 35 days before arrival: free of charge + EUR 30,- cancellation fee
- 34-21 days before arrival: 50 %
- 21-15 days before arrival: 75 %
- 14-0 days before arrival: 100 %

#### 3.5. Réservations de groupe annulées

- Jusqu'à 35 jours avant l'arrivée: gratuit + 30 EUR - frais d'annulation
- 34-21 jours avant l'arrivée: 50%
- 21-15 jours avant l'arrivée: 75%
- 14-0 jours avant l'arrivée: 100%

3.6. The effective date from which the days to arrival will be counted is the day on which Seagull Group receives the written notice of cancellation. The effective dates can only be Monday to Friday 7AM-4PM UTC (07:00-16:00) major public holidays excluded.

3.6. La date d'annulation à partir de laquelle les jours avant l'arrivée seront comptés est le jour ouvré où Seagull Group reçoit l'avis écrit d'annulation. Les dates d'annulation peuvent être uniquement du lundi au vendredi, de 7h à 16h UTC (de 9h à 18h, heure française), les principaux jours fériés exclus.

3.7. Seagull Group retains the cancellation amount as stated in chapters 3.2, 3.4, 3.5 and refunds the remainder of the total booking amount to the client within 14 business days from the moment of cancellation.

3.7. Seagull Group conserve le montant de l'annulation comme indiqué dans les chapitres 3.2, 3.4, 3.5 et rembourse le reste du montant total de la réservation au client dans les 14 jours ouvrables à compter du moment de l'annulation.

3.8. Special cancellation conditions from the above are negotiable and must be agreed in writing.

3.9. Event tickets, once confirmed are non-refundable.

3.10. Transportation tickets are subject to special cancellation conditions.

3.8. Les conditions d'annulation différentes de celles ci-dessus sont négociables et doivent être convenues par écrit.

3.9. Les billets d'événements, une fois confirmés, ne sont pas remboursables.

3.10. Les billets de transport sont soumis à des conditions d'annulation spéciales.

3.11. Special cancellation conditions apply due to force majeure or traveler's acute illness or health damage, serious accident, death of the traveler or his/her family member. Such cancellation must be declared without delay and bear a written form of proof (document of damage declaration, death certificate, doctor's certificate or insurance statement).

3.11. Des conditions d'annulation spéciales s'appliquent en cas de force majeure, de maladie grave ou de dommages à la santé du voyageur, d'accident grave, de décès du voyageur ou d'un membre de sa famille. Une telle annulation doit être déclarée sans délai et porter une preuve écrite (déclaration de sinistre, certificat de décès, certificat médical ou attestation fournie par une compagnie d'assurance).

3.12. Seagull Group may cancel the booking on its behalf in the following cases:

- Payment conditions are not met by the client (general cancellation conditions apply)
- Payment is made in a form that is not accepted by seagull group
- Seagull group cannot execute the booking (deliver services as per booking confirmation) due to its own reasons, e.g. Insufficient number of travelers (full refund or booking alternatives apply)
- Force majeure (special cancellation conditions apply)

3.12. Seagull Group peut annuler la réservation dans les cas suivants:

- Les conditions de paiement ne sont pas remplies par le client (les Conditions Générales d'annulation s'appliquent)
- Le paiement est effectué sous une forme non acceptée par Seagull Group
- Seagull Group ne peut pas exécuter la réservation (fournir les services listés dans la confirmation de réservation) pour ses propres raisons, par ex. nombre de voyageurs insuffisant (remboursement intégral ou services alternatifs doivent être proposés)
- Force majeure (des conditions d'annulation spéciales s'appliquent)

#### **4. Payment**

4.1. All confirmed bookings are subject to a full prepayment before arrival.

4.2. A deposit of 10 % of the total booking amount must be paid with 4 weeks of the booking confirmation for both individual and group bookings.

#### **4. Paiement**

4.1. Toutes les réservations confirmées sont soumises à un prépaiement complet avant l'arrivée.

4.2. Un acompte de 10% du montant total de la réservation doit être payé dans les 4 semaines suivant la confirmation de réservation pour toutes les réservations, individuelles ou de groupe.

4.3. Individual / F.I.T. bookings must be paid in full up to 35 days before arrival or within 48 hours of booking confirmation if booked less than 35 days before arrival.

4.4. Group bookings must be paid in full up to 35 days before arrival or within 48 hours of booking confirmation if booked less than 35 days before arrival.

4.3. Les réservations individuelles / F.I.T. doivent être payées en totalité jusqu'à 35 jours avant l'arrivée ou dans les 48 heures suivant la confirmation de réservation si elles sont réservées à moins de 35 jours avant l'arrivée.

4.4. Les réservations de groupe doivent être payées en totalité jusqu'à 35 jours avant l'arrivée ou dans les 48 heures suivant la confirmation de réservation si réservées moins de 35 jours avant l'arrivée.

4.5. Only bank transfers and credit card payments are accepted. All bank charges are to be paid by the remitter. Payments are only accepted in Euros (EUR). Requisites for bank transfer and/or credit card authorization request are stated in each booking confirmation and/or prepayment invoice.

4.5. Seuls les virements bancaires et les paiements par carte de crédit sont acceptés. Tous les frais bancaires doivent être payés par le payeur. Les paiements sont acceptés uniquement en euros (EUR). Les

données bancaires nécessaires au virement et / ou demande d'autorisation de carte de crédit sont indiquées dans chaque confirmation de réservation et / ou facture de prépaiement.

## **5. Pricing and validity of prices**

5.1. All rates/prices are quoted in Euros (EUR).

5.2. All rates/prices are net and exclusive of commissions unless stated otherwise.

## **5. Tarifs et leur validité**

5.1. Tous les tarifs / prix sont indiqués en Euros (EUR).

5.2. Tous les tarifs / prix sont NET et hors commissions, sauf indication contraire.

5.3. Tour / Package / Service rates/prices do not include transportation from/to client country of origin, visa, insurance and personal expenses.

5.4. Rates/prices cannot be changed, modified or amended once the booking is confirmed and paid.

5.5. All rates/prices are based on the actual financial situation in the Baltic Sea Region countries and may be changed without notice.

5.3. Les tarifs / prix des circuits / séjours / services n'incluent pas le transport depuis / vers le pays d'origine du client, le visa (si applicable), l'assurance et les dépenses personnelles.

5.4. Les tarifs / prix ne peuvent être changés, modifiés ou amendés une fois la réservation est confirmée et payée.

5.5. Tous les tarifs / prix sont basés sur la situation financière réelle dans les pays de la région de la mer Baltique et peuvent être modifiés sans préavis.

## **6. Vouchers**

6.1. Voucher is a proof of a confirmed service, settled to the supplier on behalf of the client via Seagull Group.

6.2. Vouchers are issued upon the full payment of the booking.

## **6. Bons**

6.1. Le bon est la preuve d'une prestation confirmée, réglée au fournisseur au nom du client par Seagull Group.

6.2. Les bons sont émis après le paiement intégral de la réservation.

6.3. All clients should have a separate voucher for each service requested unless a general service voucher is agreed to be accepted by all parties.

6.4. Agents may use their own voucher forms.

6.5. Vouchers should state all details of the booking and bear the remark "Payment via Seagull Group Ltd.".

6.3. Les clients doivent avoir un bon distinct pour chaque service demandé, à moins qu'un bon de service général ne soit accepté par toutes les parties.

6.4. Les agents peuvent utiliser leurs propres format de bons.

6.5. Les bons doivent comporter tous les détails de la réservation et porter la mention «Payment via Seagull Group Ltd.».

6.6. Hotel clients should handle their accommodation vouchers to the hotel reception.

6.7. Services not requested from Seagull Group must be paid for directly by the client. Any misuse of the voucher gives Seagull Group the right to terminate the contract, or cancel the booking without refund.

6.6. Les clients d'un hôtel doivent remettre leur bon d'hébergement à la réception de l'hôtel.

6.7. Les services non demandés auprès de Seagull Group doivent être payés directement par le client. Toute mauvaise utilisation du bon donne à Seagull Group le droit de résilier le contrat ou d'annuler la réservation sans remboursement.

## **7. Liability**

7.1. In land arrangements Seagull Group only acts as an agent for contractors, providing the means of transportation, accommodation, catering, sightseeing or other travel related services.

## **7. Responsabilité**

7.1. Dans le cadre des services terrestres, Seagull Group agit uniquement en tant qu'agent auprès des prestataires qui fournissent les services de transport, d'hébergement, de restauration, des visites ou autres services liés au voyage.

7.2. Seagull Group does not assume liability in case of accident, loss, delay or interference with the tour by force majeure or other events not engaging its responsibility, especially regarding the programme and schedules.

7.3. These General Conditions are valid until further notice.

7.2. Seagull Group n'assume aucune responsabilité en cas d'accident, de perte, de retard ou perturbation du séjour causé par une force majeure ou autres événements n'engageant pas sa responsabilité, notamment en ce qui concerne le programme et les horaires.

7.3. Les présentes Conditions Générales sont valables jusqu'à nouvel avis.