



Conditions Générales de Vente

RESERVATIONS

Le client enverra la demande de réservation par email directement à V.O.S. Le client enverra les noms des participants et les dates de naissance en même temps que la demande.

BONS D'ÉCHANGE

Les bons d'échanges (vouchers) seront issus par V.O.S pour tous les services nécessaires, indiquant clairement le service à fournir.

OFFRES/DEVIS

V.O.S. ne réserve aucun service avant que le client ne les confirme. Cela signifie que V.O.S ne peut garantir aucune disponibilité dans les hôtels mentionnés ou pour les autres services figurant dans un devis fait au client. Toutes les réservations sont faites sur demande spécifique. V.O.S. conseille vivement au client de confirmer la réservation des services aussi tôt que possible après envoi du devis.

HOTELS

La classification des hôtels en Scandinavie ne correspond pas à celle connue en France. Le classement par étoiles n'existe pas et celui que les clients trouveront en ligne est dépendant du mode de classement du site en question. V.O.S. ne pourra pas en être tenu responsable.

CHAMBRES

Les demandes concernant les types de chambre seront, dans le meilleur des cas, satisfaites et basées sur les disponibilités des hôtels respectifs (double/twin). La réservation de chambres twin/doubles est acceptée sur le fondement d'un accord mutuel des deux parties. Dans le cas de l'annulation d'un client en chambre double, le client restant sera facturé le supplément de chambre individuelle pour la durée du tour. Ceci est également applicable pour les cabines en train ou bateau.

Le logement en chambre triple est sujet à disponibilité au moment de la réservation. La chambre triple est souvent une chambre double à laquelle l'hôtel ajoute un second ou troisième lit (dépliant) ou un sofa, au détriment du confort et de l'espace, en particulier pour le 3ème adulte. Les clients souhaitant réserver une chambre triple, en dépit de ces remarques, ne peuvent prétendre à une réduction ou une compensation s'ils ne sont pas satisfaits.

CHANGEMENTS

V.O.S. se réserve le droit de changer les hôtels et le programme tant que le service est de même standard ou supérieur à ce qui a été proposé au client dans le devis. Le client ne peut prétendre à aucune compensation à cet égard.

RESPONSABILITE

V.O.S. ne peut être tenu responsable d'aucune perte, dommage, accident, maladie ou changement d'emploi du temps causés par la météo ou l'état des routes, les cas de force majeure comme les catastrophes naturelles, grèves et autres éléments au-delà du contrôle de V.O.S. Les bagages sont la responsabilité de leur propriétaire durant l'intégralité du tour.

VALIDITE DES TARIFS

Tous les tarifs sont nets et incluent les taxes valides à la date de l'offre. Aucun changement éventuel ne sera effectué sans un préavis d'au moins 8 semaines avant la date de départ. Les tarifs sont garantis sans surcharge après que la facture n'ait été issue, à moins que le surcoût ne soit dû à une augmentation du taux de change et corresponde à 5% du prix du tour ou plus. Les montants excédant 5% seront facturés et les clients auront le droit d'annuler leur réservation sans aucun frais (remboursement total) si le surcoût dépasse 10%. Tout surcoût dû à un changement dans les lois gouvernementales, par exemple augmentation fiscale, sera rajouté à la facture.

V.O.S, Masnedøgade 20/1, 2100 Copenhagen, Denmark

t 0045 39 99 21 66 e individuels@vos.to w www.vos.to

Ce programme est une exclusivité V.O.S – Tous droits réservés ©



ASSURANCE

Veillez noter que l'assurance de voyage individuelle n'est pas incluse dans le prix du tour, et que le client doit payer lui-même tout coût médical ou autre. Il est donc fortement recommandé aux participants de souscrire à une assurance personnelle.

ANNULATIONS

Les annulations doivent être faites par e-mail. Les frais d'annulation pour ce dossier s'appliqueront selon les conditions listées ci-dessous :

Frais d'annulation de pax (% du montant du dossier non remboursé) :

- 30-21 jours avant l'arrivée : 25 %
- 20-08 jours avant l'arrivée : 50 %
- 07-03 jours avant l'arrivée : 75 %
- 72 heures ou moins avant l'arrivée : 100 %

PAIEMENT

Sauf contrat de règlement spécial, V.O.S. exige qu'un acompte de 30% soit effectué en dernier délai dès réservation. Les 30% suivants seront à verser au plus tard 3 mois avant la date de départ, et le solde restant de 40% sera dû en dernier délai 35 jours avant le départ des clients.

SERVICE CLIENTS

Les demandes de compensation ne peuvent couvrir que les éléments contractuels de la réservation. Aucune évaluation subjective ne sera prise en compte. Le client peut déposer une réclamation pour mauvais service ou service non fourni dès que possible, incluant toute la documentation nécessaire et par écrit, pas plus de 30 jours après son retour. Nous demandons à nos clients de nous informer de problèmes éventuels directement sur place afin que les difficultés soient résolues durant leur voyage. Un manquement à ce recours peut résulter en un rejet de la demande de compensation.

PRATIQUES DE CONFIDENTIALITE ET GDPR EN EUROPE

V.O.S. est en entière conformité avec toutes les lois de protection applicables par le Règlement Européen sur la Protection des Données (GDPR) de l'Union Européenne, qui sera officiellement adopté le 25 mai 2018. Nous ne partageons aucune information personnelle avec des annonceurs, distributeurs ou publicitaires, y compris Google et Facebook. Nous ne vendons ou n'achetons aucune information à des tiers. Nous ne partageons aucune information avec des tiers à moins que cela soit nécessaire à une réservation, et toutes les informations sensibles sont automatiquement supprimées une fois qu'elles ont rempli leur usage. Nous ne partageons aucune information à l'extérieur de l'Union Européenne, à moins que cela soit nécessaire à une réservation, et selon nos procédures ces dernières sont automatiquement supprimées une fois qu'elles ont rempli leur usage.