

Conditions particulières de Vente : Un Col ou un Pic

Article 1 - Conditions d'achat

Les offres proposées sont réservées aux personnes majeures ou aux mineurs accompagnés d'un parent ou tuteur légal placé sous leur responsabilité. Les offres proposées sont réservées à toute personne capable de pratiquer les activités telles que le vélo et l'escalade sans risque pour sa santé. Il est de la responsabilité de chaque participant de s'assurer qu'il dispose des aptitudes physiques nécessaires pour profiter pleinement de ces activités en toute sécurité.

Un certificat médical n'est pas demandé mais il est fortement conseillé d'en effectuer un auprès de son médecin.

Article 2 - Modalités de règlements

Un Col ou un Pic ne considère une inscription à un séjour comme définitive qu'à réception d'un devis daté et signé, accompagné du paiement d'un acompte de 30% à plus de 30 jours de la date du départ, ou du paiement de la totalité de la prestation si le départ a lieu à moins de 30 jours. Le solde de la prestation devra nous parvenir au moins 30 jours avant le départ, sans rappel de notre part, sauf mention contraire inscrite sur le devis/contrat de réservation. Dans le cas où celui-ci ne nous parviendrait pas en temps voulu, nous considérerons l'inscription comme annulée aux conditions ordinaires d'annulation.

Article 3 - Prix

Les prix TTC indiqués sur le devis/contrat de réservation prennent en compte seulement les frais listés sur ce dernier. Les prix indiqués ne comprennent pas le trajet jusqu'au point de départ du circuit sauf mentions contraire dans le devis/contrat. Les frais de dossier sont fixes et révisés annuellement. Les prix indiqués ne comprennent pas les boissons, alcools, achat diverses effectués par le client pendant la durée du séjour.

Article 4 - Conditions et frais d'annulation

Toute annulation de votre part devra nous être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. La date apposée par la poste sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais.

Article 4.1 Annulation de la part du client

A plus de 60 jours du départ, en cas d'annulation de votre part pour quelque raison que ce soit, les sommes versées à titre d'acompte vous seront remboursées sauf retenue des montants suivants :

- les frais non remboursables déjà engagés auprès des prestataires (billet de train, hébergements,...)
- les frais de visas
- les primes d'assurances
- votre billet d'avion émis par nos soins
- un forfait de 150€ par personne pour les voyages en Europe et reste du monde (non

remboursable par l'assurance)

- un forfait de 30€ par personne pour les voyages en France (non remboursable par l'assurance)

A partir de 60 jours du départ, l'annulation de votre part entraînera l'application du barème mentionné ci-dessous.

- De 60 à 31 jours : 50 % du prix total de la prestation
- De 30 à 15 jours : 75 % du prix total de la prestation
- à moins de 14 jours : 100 % du prix total de la prestation

La non présentation à l'heure du rendez-vous au lieu de départ prévu entraîne des frais d'annulation représentant 100% du montant de la prestation, sans remboursement possible de notre part.

Dans tous les cas, il est indispensable de nous prévenir IMMEDIATEMENT. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et aux lieux mentionnés ou abandonne un circuit en cours de route pour quelque cause que ce soit. Tout participant abrégant une sortie, ne respectant pas les lieux, dates ou heures de rendez-vous, ne pourra prétendre à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par votre accompagnateur, pour niveau insuffisant ou non respect des consignes de sécurité.

Article 4.2 : Annulation de notre part

Un Col ou un Pic se réserve le droit d'annuler une prestation par suite de conditions particulières (météo, événements imprévus, risques pour la sécurité, manque d'inscrits...) qui risqueraient de compromettre le bon déroulement de la sortie. Il sera alors proposé au client :

- soit un remboursement intégral des sommes versées
- soit les sommes versées sont conservées et seront valables pour une prestation de substitution (fixée à une nouvelle date) dans l'année en cours.

Annulation par Un Col ou un Pic par manque de participants :

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours
 - 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
 - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas de prestations inférieures à 2 jours.
- Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités.

Article 4.3 : Annulation par certains participants et maintien de la prestation pour les autres

Si un ou plusieurs clients inscrits sur une prestation réalisée en groupe annule(nt) leur participation à une prestation maintenue pour les autres participants, il sera facturé pour

celui ou ceux qui annule(nt) :

- les frais d'annulation visés à l'article 4.1 ci-dessus ainsi que :
- Les frais et/ou les divers coûts engagés par Un Col ou Un Pic pour permettre le maintien de la prestation souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage. En tout état de cause, le prix est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation de la prestation. L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix de la prestation de tous les participants restants inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annule(nt) leur participation à la prestation.

D'une manière générale, en cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs à la prestation souscrite chez Un Col ou un Pic et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. En aucun cas, ces annulations ne pourront donner lieu à un versement de dommages et intérêts.

Article 5 : Prestations avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel...), Un Col ou un Pic vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez Un Col ou un Pic et/ou impliquera(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Un Col ou un Pic ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

Article 6 : Informations pratiques

Le voyageur doit être en possession de papiers d'identité en cours de validité, visas et autres documents exigés par les autorités du ou des différents pays traversés durant le voyage. Un Col ou un Pic ne peut être tenu pour responsable au cas où le client ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane. Les informations figurant dans ce document et dans les conditions particulières s'appliquent aux ressortissants français. Entre la parution de ce document et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir. Il appartient au client de s'informer des formalités selon sa nationalité. Pour les mineurs, les parents sont tenus d'avoir en possession des documents en règle. Un Col ou un Pic ne pourra supporter les frais supplémentaires résultant de l'incapacité d'un voyageur à fournir les documents requis aux autorités compétentes.

Article 7 : Documents de voyages

Le carnet de voyage est envoyé par mail, si le délai le permet, au moins 1 mois avant la date de départ. Il reprend les détails de la réservation et du séjour (programme, matériel,

philosophie, détail du prix...). Votre certificat d'assurance, si vous y avez souscrit, vous est également envoyé quelques jours avant le départ ou bien remis en main propre le jour du départ si vous êtes accompagné par nos soins.

Article 8 : Modifications éventuelles des programmes

Il peut arriver que Un Col ou un Pic soit amené, pour de multiples raisons, à changer les hôtels, les activités mentionnées ou l'itinéraire, sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du séjour. Dans la mesure du possible, le client en sera avisé au préalable. Lorsque ces modifications ont lieu pendant le séjour, seules les prestations non fournies ou non remplacées seront remboursées.

En aucun cas le voyageur ne pourra prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités. Les itinéraires proposés sont des parcours conseillés et non obligatoires. Nous ne pouvons être responsables des modifications résultants des déviations, des aménagements routiers, des modifications de la circulation, etc... sur les itinéraires que nous proposons. Dans tous les cas, le client devra se soumettre aux règles de la circulation et de sécurité routière du pays où il circule et en aucun cas Un Col ou un Pic ne pourra être tenu responsable des accidents pouvant survenir sur ces itinéraires. Nous ne sommes pas responsables des modifications d'heures d'ouvertures ou des changements indépendants de notre volonté (fermeture, changement d'activité, modifications d'itinéraires).

Article 9 : Responsabilité

Chaque participant est conscient que, vu le caractère de nos activités, il peut courir certains risques inhérents à la pratique de la marche, du vélo, du bateau, du cheval, ou toute autre activité physique proposées dans nos programmes. Chaque participant est conscient que, vu le caractère particulier où se déroule les activités, il est soumis aux éléments naturels et aux conditions climatiques. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Un Col ou un Pic ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille du client. Un Col ou un Pic ne peut être tenu responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle ou une interruption volontaire en cours de progression (notamment pour certaines raisons climatiques). La responsabilité de Un Col ou un Pic ne saurait être mise en cause pendant le temps de repos et/ou de repas et/ou de visites de sites, ou par non respect des consignes du guide. Chaque participant doit en effet se conformer aux règles de sécurité dictées par le guide sur place s'il y en a un. Le guide se réserve le droit d'expulser à tout moment et sans aucune indemnité tout participant dont le comportement pourrait mettre en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Dans tous les cas de figure le guide ne peut être tenu pour responsable d'un accident dû à quelques initiatives que ce soient de la part d'un participant.

Un Col ou un Pic s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la bonne exécution des prestations vendues. Toutefois, dans la mesure où Un Col ou un Pic intervient en qualité d'intermédiaire entre les prestataires, sa responsabilité ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution des prestations est imputable :
- soit au Client (non respect des horaires, non respect des consignes de sécurité...)

- soit à un cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies, pandémie, troubles politiques, etc....)
- soit à un fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger : modification de route, travaux routiers, autorisations de navigations, faillite d'un prestataire, retards (y compris les retards de la Poste) pour la transmission de divers documents, pannes, perte ou vol de bagages et autres effets...

Le ou les retards subis ayant pour origines les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client. Un col ou un Pic se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

MAJ; le 10/03/2025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

SARL Odyssée du voyage Coopérative d'activité et d'emploi Agence de voyage Siège social : 4 rue Gambetta 37000 TOURS – SARL au capital de 7536€ – Siret 825 171 465 00032 – Immatriculée Atout France sous le n°IM037170002 Garantie financière : UNAT, 8 rue César Franck 75015 PARIS, France Assurance de responsabilité civile professionnelle : HISCOX 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux, France : contrat n°HA PRC0254478 Téléphone : 06 61 46 53 89 Email : contact@odyssee-du-voyage.coop Représentant légal : Madame Laetitia Deturck Garnon Ci-après dénommé « Odyssée du Voyage »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Odyssée du Voyage de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Article 1.3. Définitions Client :

personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec Odyssée du Voyage dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme. Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur un site Internet. Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la

présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat/devis, à l'exclusion du site Internet de Odyssée du Voyage. Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à Odyssée du Voyage de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par Odyssée du Voyage. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Odyssée du Voyage et figurent sur le contrat de réservation/devis signé. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat/devis signé.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat/devis signé, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme. Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Le prix comprend les éléments indiqués au devis signé/contrat.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à Odyssée du Voyage qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat/signature du devis. Odyssée du Voyage se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Odyssée du Voyage. Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant

une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente : a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard), b. par chèque bancaire, c. par virement (frais de virement à la charge du Client), d. par chèques vacances e. en espèces

Article 5 – Révision du prix

Odyssée du Voyage s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat/devis signé, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat. L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat/devis signé et avant le début du voyage ou du séjour. En cas de diminution du prix, Odyssée du Voyage a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, Odyssée du Voyage apporte la preuve de ces dépenses administratives. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – Réservations

Les conditions de réservation sont décrites dans les conditions particulières de vente. Le versement de l'acompte est précisé dans le devis communiqué au Client avant sa réservation.

Article 7 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. Odyssée du Voyage se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant

dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de Odyssée du Voyage

Odyssée du Voyage a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Si Odyssée du Voyage est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à Odyssée du Voyage la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'afuture prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du Contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, Odyssée du Voyage remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement. Odyssée du Voyage s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de Odyssée du Voyage : -toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Odyssée du Voyage ; -toute modification des prestations à l'initiative du Client. Toute modification doit être acceptée par écrit et expressément par Odyssée du Voyage. La modification peut faire l'objet d'une tarification supplémentaire, qui sera annoncée au Client avant d'y procéder.

Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer Odyssée du Voyage par courriel ou par courrier. Odyssée du Voyage demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation. L'échéancier d'annulation est indiqué dans les conditions particulières de vente. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur

l'exécution du contrat. Dans ce cas, Odyssée du Voyage procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. La date d'annulation est la date de réception par Odyssée du Voyage de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

Article 9.2. Résiliation du contrat par Odyssée du Voyage

Odyssée du Voyage a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter le Client si la résiliation du contrat était intervenue de son fait, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente. Toutefois, Odyssée du Voyage ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Odyssée du Voyage notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat/devis signé, selon le calendrier suivant - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ; - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ; - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) Odyssée du Voyage est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Odyssée du Voyage notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Odyssée du Voyage de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de Odyssée du Voyage.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 11 – Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à Odyssée du Voyage les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des

services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Odyssee du Voyage puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition de Odyssee du Voyage d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie de Odyssee du Voyage est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Odyssee du Voyage ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables. Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Odyssee du Voyage aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 12 – Protection des données à caractère personnel

Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, Odyssee du Voyage met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, Odyssee du Voyage collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement, dates de naissance.

Article 12.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus dus communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Odyssee du Voyage. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de Odyssee du Voyage dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti. Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de Odyssee du Voyage
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Odyssée du Voyage sont les suivantes : les salariés de Odyssée du Voyage et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Odyssée du Voyage participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 12.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant [5 ans]. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Odyssée du Voyage sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas, lorsqu'une newsletter est proposée. Odyssée du Voyage met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Odyssée du Voyage ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. Odyssée du Voyage a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Nom donné, accessible à l'adresse suivante : adresse et sur demande auprès de Odyssée du Voyage.

Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. Odyssée du Voyage a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Laetitia Deturck-Garnon. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 12.6. Modification de la clause

Odyssée du Voyage se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Odyssée du Voyage s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 13 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme. La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés. Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Nous proposons une assurance facultative en partenariat avec ASSUREVER. Toutes les informations relatives à cette assurance facultatives sont remises avec le devis, notamment le document d'information sur le produit d'assurance.

Article 14 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, Odyssée du Voyage doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 15 – Responsabilité de Odyssée du Voyage

Article 15.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente à des professionnels et prestations réalisées par Odyssée du Voyage, Odyssée du Voyage est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Odyssée du Voyage peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Odyssée du Voyage ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que Odyssée du Voyage serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 16 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Odyssée du Voyage comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Article 17 – Aide au voyageur

Odyssée du Voyage est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, Odyssée du Voyage apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce. Odyssée du Voyage sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 18 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Article 19 – Règlement des litiges

Article 19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 19.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par Odyssée du Voyage au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 19.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 19.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Odyssée du Voyage ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 20 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Odyssée du Voyage, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Odyssée du Voyage, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas Odyssée du Voyage dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Odyssée du Voyage a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès UNAT, 8 rue César Franck 75015 PARIS, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Odyssée du Voyage. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Odyssée du Voyage qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Odyssée du Voyage.

Article 21 – Information [voir ci-après Conditions Particulières de Vente] Formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, vous devez vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit. La carte nationale d'identité seule n'est pas acceptée comme justificatif d'identité même pour des séjours en Europe faisant escale exclusivement dans les pays de la Communauté Européenne. Odyssée du Voyage délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Odyssée du Voyage ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire. Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur vous conseille de consulter les fiches des pays visités durant votre voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique

“Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays”. L’organisateur attire l’attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu’à la date du départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. L’organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d’information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> Odyssée du Voyage délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

Informations passagers Pour l’organisation du voyage du Client, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes et maritimes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l’effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. A cet effet, Odyssée du Voyage est dans l’obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés) les données suivantes : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu’ils figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d’entrée (visa, ESTA, etc.) ainsi qu’un contact courriel et téléphone. ATTENTION : le Client doit communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l’identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l’accomplissement du voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, le Client s’expose à un refus d’entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Pandémie Covid-19 En raison de la crise sanitaire liée au Covid-19, les protocoles sanitaires sont renforcés. Certaines destinations requièrent un schéma complet de vaccination et/ou un test PCR ou antigénique additionnel. Le port du masque est obligatoire dans les trains, avions et pourra l’être lors des différentes prestations commandées. Les informations évoluant en fonction de la propagation de l’épidémie et pouvant être différentes selon les prestations, les mesures sanitaires seront reconfirmées à quelques semaines du départ.