Conditions de vente

Informations préalables

Les conditions particulières de vente, qui s'ajoutent aux **conditions générales de vente** (Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme et l'article L211-2II du code du tourisme pour les voyages à forfaits), ont pour vocation d'informer nos clients préalablement à la signature de leur offre de voyage (devis) et de leur bulletin d'inscription (contrat de vente).

Ces conditions de vente qui régissent la relation contractuelle entre la SAS H2O VOYAGE et ses clients, sont jointes au devis proposé à ceux-ci sous forme de PDF.
Elles sont aussi consultables sur le site de notre agence, www.h2ovoyage.com sous les rubriques « conditions générales de ventes » et « conditions particulières de ventes ».

H2O VOYAGE SAS, immatriculation n° IM 049100021 auprès d'Atout France, est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle ; Contrat HA RCP0227015 auprès de Hiscox, 12 quai des Queyries 33100 Bordeaux.
Outre les conséquences pécuniaires de notre responsabilité civile professionnelle, celle-ci couvre les dommages qui pourraient être causés aux participants du voyage 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 des prestations prévues au contrat.

H2O VOYAGE a souscrit une protection contre l'insolvabilité (Garantie financière) auprès d'ATRADIUS 159 rue Anatole France-Bâtiment B-CS50118 - 92596 LEVALLOIS PERRET Cedex.
Tel : 0141057131

Art 1 INSCRIPTION – ACOMPTE - MODALITES DE PAIEMENT

Votre inscription ne sera prise en compte qu'après acceptation de notre devis, que vous devez nous renvoyer signé par Email ou par courrier postal, et le versement d'un acompte comme indiqué sur celui-ci. Cette inscription implique une adhésion totale aux conditions de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance et en avoir compris les termes. **Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours comme stipulé à l'article L 121-20.**

Vous devrez transmettre à H2O VOYAGE vos noms et prénoms comme indiqués sur le passeport ou sur la carte d'identité (si suffisante), que vous utiliserez pour le voyage que vous réservez. Pour les femmes mariées, le nom de jeune fille prévaut.
Le client est responsable de la bonne orthographe des noms et prénoms des participants sur les documents d'inscription.
Attention, un changement de nom sur un billet émis peut être impossible et dans tous les cas sera facturé par la compagnie aérienne.

Pour la bonne gestion de votre inscription et le suivi de votre voyage, d'autres informations telles vos dates de naissance, coordonnées, n° de passeport, N° de téléphone, Courriel personnel, pourront vous être demandées.
Pensez à prévenir notre agence en cas de changements sur vos documents d'identité avant votre départ (perte, renouvellement, mariage…).
En règle générale, un passeport doit être valide au moins six mois après votre date de retour de voyage pour être accepté et posséder des pages vierges.

Groupes : Il appartient au client, agissant au nom et pour le compte des participants au voyage, de transmettre les informations utiles mentionnées dans le contrat et reprenant l'information préalable obligatoire à l'ensemble des voyageurs dont, notamment, les conditions d'annulation applicables et les formalités administratives et sanitaires à accomplir.
N'hésitez pas à consulter notre politique générale de protection des données, que vous trouverez sur notre site internet sous la rubrique « information RGPD ».

Suite à votre inscription un contrat de vente sera édité avec le détail précis de votre voyage et des prestations réservées, il y sera notifié le montant de l'acompte réglé et précisera les modalités de règlement de votre solde. Ce document devra nous être renvoyé signé par email ou par courrier postal. Celui-ci fera office de facture.

En règle générale le montant de l'acompte à l'inscription de votre voyage est de 30% du montant total. Le solde devant nous parvenir au moins 30 jours avant le départ.
Pour toute inscription à moins de 31 jours du départ le montant total du voyage sera demandé.

Dans certains cas (croisières, petites structures, périodes chargées…), certains de nos prestataires nous obligent à avoir des conditions de ventes plus strictes. Nous demandant des soldes de règlements à 45, 60, voire 90 jours avant la date de départ, ou des acomptes plus important.
Dans ces cas précis ces éléments seront notifiés sur votre devis (offre préalable) et votre contrat de voyage.

Un complément d'acompte pourra vous être proposé afin de procéder à l'émission anticipée de vos billets d'avion, cela afin d'éviter des hausses de taxes aériennes ou de carburant.

Émission anticipée des billets d'avion pour un groupe de voyageurs :
Pour garantir le prix du transport, le groupe a la possibilité de demander l'émission anticipée des billets d'avion par la compagnie aérienne. A cet effet, il sera demandé au groupe le règlement intégral du prix des billets d'avion en complément du premier acompte. Le groupe confirme avoir connaissance des frais appliqués par la compagnie aérienne en cas d'annulation par un participant après émission des billets.

A noter qu'une fois qu'un billet est émis, toute modification entrainera des frais et dans certains cas ne sera pas possible.

Le règlement de votre acompte ou de votre solde sera possible par carte de crédit (sauf American Express) sur le site sécurisé de notre banque, par virement ou par chèque (les chèques ne sont plus acceptés à moins de 31 jours de votre date de départ).

Tout dossier non soldé selon les conditions du contrat de vente sera considéré comme annulé par le client. S'appliqueront donc les frais d'annulation de celui-ci.

L'ensemble de vos documents de voyage vous sera envoyé par Email ou par courrier, au choix, quelques temps avant votre départ.

Art 2 PRIX

Les prix figurant sur notre site internet, sur notre page FACEBOOK ou INSTAGRAM et de façon générale dans notre communication, sont des prix indicatifs « à partir de ». Ils n'ont pas de valeur contractuelle. Les prix définitifs de votre voyage vous seront confirmés dans notre devis pour votre inscription.

Les prix mentionnés dans votre contrat indiquent précisément, pour chaque voyage ou séjour, les prestations comprises dans votre forfait. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs au départ et postérieurs à la dernière prestation prévue.
Exemples : le prix ne comprend pas **(sauf mention contraire**), les frais d'établissement d'un passeport (émission ou réémission en cas de perte pendant le voyage) , d'un visa, de vaccination, les assurances, les excédents de bagages, les dépenses personnelles (boissons, frais de téléphone, pourboires, frais de carburant, de parking ou de péages, etc…), les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, etc…), et d'une façon générale les prestations non notées sur votre contrat de vente.

Une inscription individuelle entrainera la facturation d'un supplément « chambre individuelle ». Cela pourra aussi être le cas pour les transferts.

Chambres triples : ce sont, le plus souvent, des chambres doubles à partager dans lesquelles on ajoute un couchage d'appoint.

Groupes et GIR (Groupe d'individuels regroupés) : chambres dites « à partager » : dans le cas où la composition d'un groupe serait telle qu'un voyageur s'étant inscrit individuellement, se retrouverait seul dans une chambre à partager, il devrait acquitter obligatoirement, le supplément appliqué pour une chambre individuelle.

Groupe liste des participants : cette liste, comportant une indication précise des répartitions par chambre ou cabines, devra parvenir à H2O VOYAGE au plus tard 45 jours avant la date de départ.
Selon les impératifs, elle pourra être demandée plus tôt et sa remise dans le délai imparti conditionnera le respect de la répartition demandée.

Les prix sont calculés sur la base du nombre de participants au voyage et peuvent être ajustés par avenant en cas de modification de ce nombre.

Ces tarifs sont calculés d'une manière forfaitaire et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées ou nuits entières. Si en raison des horaires imposés par des compagnies aériennes ou pour tout autre motif indépendant de notre volonté, la première ou la dernière nuit se trouvait écourtée ou supprimée (avec suppression de certains repas prévus), par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.
L'heure normale de mise à disposition d'une chambre est de 14h, et elle doit être libérée le matin avant 10h.

Art 3 REVISION DES PRIX

Le prix de votre voyage a été calculé sur la base d'éléments connus à la date de votre inscription et de la signature de votre contrat.

Celui-ci pourra être réajusté afin de tenir compte de la variation de l'un des éléments suivants :
- Coût du transport, lié notamment au coût du carburant
- Taux de change appliqué à la partie de votre voyage achetée en devises étrangères et mentionné sur votre devis et contrat.
- Taxes et redevances afférentes aux prestations comprises dans votre contrat, notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de déparquement dans les ports et aéroports, taxe dite de solidarité de l'aviation civile, taxes touristiques et de séjours…

H2O VOYAGE se réserve donc le droit de modifier le prix de vente de votre voyage, avec un préavis d'au moins 20 jours par rapport à la date de votre départ, en cas de variation d'un de ces éléments.
Si l'augmentation venait à dépasser 8 %, il sera laissé au client la faculté de résoudre (annuler) sans frais son voyage.
Le cas échéant, tout refus de la hausse par le client sera considéré comme une résolution (annulation) et supportera les frais d'annulation de son contrat.

Art 4 RESOLUTION (ANNULATION) du contrat par le client

Les frais standards en cas de résolution du contrat par le client sont :

Pour les séjours
- à plus de 60 jours avant le départ : 30 % du prix total TTC (minimum de 150 € par personne)
- de 60 à 45 jours avant le départ : 50 % du prix total TTC
- de 44 à 31 jours avant le départ : 75 % du prix total TTC
- à moins de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC

Pour les croisières et safaris
- à plus de 121 jours avant le départ : 30 % du prix total TTC
- de 120 à 91 jours avant le départ : 50 % du prix total TTC
- de 90 à 61 jours avant le départ : 75 % du prix total TTC
- moins de 61 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC

Pour certains dossiers (séjours ou croisières et safaris) les conditions de résolution seront différentes ou plus restrictives. Dans ces cas précis, les frais d'annulation seront notifiés sur votre devis (offre préalable) et votre contrat de voyage. Elles prévaudront aux conditions standards.

Les conditions d'annulation pour les groupes sont en générales aussi spécifiques, elles vous seront précisées sur votre devis et votre contrat.

A noter :

Les frais de visa et primes d'assurance ne sont pas remboursables.

Les vols charters ne sont jamais remboursables. Il peut en être de même pour certains billets émis sur des compagnies aériennes régulières, tels les vols en promotion par exemple.

Les taxes aériennes (sauf taxes notées YQ et YR) sur les billets d'avions aller-retour, non utilisés, sont généralement remboursables. https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32396

L'organisateur se réserve le droit de facturer en supplément les frais qu'il aurait eu à engager pour les réservations et annulations tels frais de virements, de traitements, etc.…
Nous nous efforcerons de réduire les frais au maximum afin de ne pas pénaliser le client. Dans tous les cas, sur simple demande, nous fournirons un justificatif des frais réels et des frais administratifs.

Si un ou plusieurs clients inscrits sur un même dossier, annulent leur participation au voyage, alors que d'autres maintiennent leur inscription, des frais s'appliqueront sur les prestations communes partagées : 100 % de frais seront appliqués sur la quote-part des voyageurs annulant leur voyage, cela quelle que soit la date d'annulation.
Exemples, location de voiture, prestation de guide, chambre double à partager, etc.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui sont susceptibles d'affecter le forfait. L'appréciation de la survenance de ces circonstances devra reposer sur des éléments objectifs et vérifiés.

Procédure d'annulation

Toute demande d'annulation devra nous parvenir au plus vite par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse : H2O VOYAGE 85 rue Louis Pasteur 49800 Trélazé.
La date du cachet de la poste faisant foi pour votre date d'annulation

Une déclaration d'annulation devra être effectuée au plus tôt (en général dans les 3 à 5 jours suivant votre annulation), auprès de votre assurance voyage si vous en avez souscrite une, ou auprès de votre carte bancaire si celle-ci vous couvre dans cette situation.

Art 5 MODIFICATION DE VOYAGE du fait du client

Avant votre départ, toute modification de votre réservation initiale sera considérée comme une annulation. Des frais forfaitaires de 150 € par personne auxquels s'ajouteront les éventuelles pénalités des transporteurs et des fournisseurs concernés dans le dossier seront appliquées.

Après votre départ, toute modification de votre programme sera considérée comme une annulation ou pourra donner lieu à une facturation de frais ou de prestations complémentaires. Aucune modification ne pourra avoir lieu sans l'accord préalable d'H2O VOYAGE.
Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du passager, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Pour rappel, tout changement de nom, toute correction d'orthographe dans un nom ou un prénom, pourra être considérée comme une annulation par les compagnies aériennes. Cela pourra entrainer des frais allant jusqu'à la perte totale du billet. Cela pourrait éventuellement donner lieu à une nouvelle réservation à un tarif disponible au moment de cette nouvelle réservation.

Art 6 CESSION DE CONTRAT

Conformément à l'article L 211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet, en prévenant H2O Voyage, qui devra être informé par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage.
Le client devra préciser les noms et adresses des cessionnaires et justifier que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer ce voyage.
Cette cession entraînera des frais à acquitter par le cédant : 150€ à plus de 30 jours du départ, 200€ de 30 jours à 7 jours du départ.
ATTENTION : dans certains cas (exemples : billets d'avions non transférables ni modifiables ou avec suppléments ou assurances non transférables…), et sur justificatifs les frais de cession pourront être plus élevés. Le client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession.

Art 7 RESOLUTION (ANNULATION) OU MODIFICATION du fait de l'organisateur

Annulation

L'organisateur H2O VOYAGE peut exceptionnellement résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués et il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire :

- Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours
7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours
48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours

- Ou si l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de toujours vous proposer une alternative, mais si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous rembourserions intégralement les paiements effectués.

Modification

Avant votre départ l'organisateur H2O VOYAGE peut modifier unilatéralement les clauses du contrat à condition qu'il se soit réservé ce droit dans le contrat, ou que la modification soit mineure (par exemple le remplacement d'un hôtel de catégorie équivalente dans le cadre d'un circuit, ou d'un bateau pour une croisière) et que vous en soyez informé d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. (Pour la révision des prix se reporter à **l'Art 3** de ce document).

Pour les Groupes, l'organisateur H2O VOYAGE se réserve le droit de substituer un moyen de transport à un autre, ou un bateau à un autre. Dans ce cas, si le bateau est d'une catégorie inférieure, nous rembourserons aux voyageurs le trop-perçu, si le bateau est d'une catégorie supérieure la différence sera facturée aux voyageurs.

Lorsqu'avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur H2O VOYAGE SAS, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation ou la modification du voyage sont imposés par des circonstances de force majeure (exceptionnelles et inévitables) ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs (par exemple météo, etc.…).

Après le départ, lorsqu'une part importante et essentielle des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

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.

Art 8 ASSURANCES

L'assurance assistance rapatriement OFFERTE PAR H2O VOYAGE. Elle permettra d'être pris en charge en cas d'incident, accident ou décès des voyageurs/de leurs proches, toujours selon déclaration et étude par l'assureur en fonction et adéquation des garanties souscrites auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE pour le compte de TOKIO MARINE KILN ASSISTANCE, POLICE N°FR006670.
A noter que cette assurance couvre les voyageurs dont le lieu de résidence principal et habituel se situe dans l'espace économique européen ou l'union Européenne. Sont exclus la **Suisse, Andorre, Monaco**.
Autres pays de résidence, interrogez-nous.

La souscription d'une assurance résolution du contrat dit « **Multirisques Annulation** » est facultative et vous permettra d'obtenir le remboursement des frais de résolution de votre contrat de voyage après déclaration et étude par l'assureur en fonction et adéquation avec les garanties d'assurance souscrites.

Coût : 3,8% du tarif par personne (pour les voyages jusqu'à 8000€/ personne et 32 000€/évènement). Assurance annulation couvrant entre autres les risques d'annulation pour incapacité médicale à la pratique de la plongée sous-marine, l'interruption de séjour, l'avion manqué, la responsabilité civile privée, la fermeture d'aéroport suite à une catastrophe naturelle, les attentats, l'augmentation de la surcharge du carburant et des taxes aériennes. Interrogez-nous pour plus de détails sur cette assurance.
ASSUR-TRAVEL, POLICE N° FR006671
A noter que cette assurance couvre les voyageurs dont le lieu de résidence principal et habituel se situe dans l'espace économique européen ou l'union Européenne. Sont exclus la **Suisse, Andorre, Monaco**.
Autres pays de résidence, interrogez-nous.

Vous pouvez retrouver l'ensemble de ces garanties, et les télécharger sur notre site internet www.h2ovoyage.com, rubriques « Assurance annulation » et « Assurance rapatriement bagages ».

Art 9 TRANSPORT AERIEN

Responsabilité des transporteurs :

La responsabilité des compagnies aériennes, opérant au cours de votre voyage et dans le cadre de votre contrat, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée, dans le cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature relatives au transport aérien des passagers et leurs bagages exclusivement, aux dispositions prévues par **le Règlement Européen 261/2004** et, le cas échéant, par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, ainsi qu'aux dispositions figurant dans leurs conditions générales de transport.
Par exemple : Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique, d'acheminer sa clientèle par tous modes de transport de son choix avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers. Il en est de même pour tout changement d'appareil, d'escales ou d'horaires.

H2O Voyage ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers.

Un changement d'aéroport, entre l'aller et le retour par exemple (en particulier entre Orly et Roissy), peut se produire. H2O VOYAGE ne peut être tenu responsable des frais (taxis, navette, parking...) occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de sa volonté.
En raison de l'intensité du trafic, notamment les jours de grands départs, et/ou suite à des évènements indépendants de la volonté d'H2O Voyage (grèves, incidents techniques, météo ou autres) des retards peuvent avoir lieu. Ils ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ni aucune indemnisation de la part d'H2O Voyage.

Vols Charters

Pour nos séjours et croisières en EGYPTE, nous vous proposons habituellement des vols charters (Vols spéciaux).
Dans la plupart des cas ce sont des vols directs, mais nous ne pourrons être tenus responsables d'escales ou de changement d'appareil décidé par l'affréteur ou la compagnie.

Nos partenaires s'engagent à nous communiquer les horaires et l'identité du transporteur au plus tard 8 jours avant la date de départ (les horaires peuvent toutefois être modifiés au dernier moment). Il est important de prévoir pour vos pré et post-acheminements des parcours trains ou aériens modifiables.

Vols Réguliers

Il est à noter que les compagnies aériennes passent des accords de code-share (partage de code) entre elles.
Une compagnie peut commercialiser un trajet sous son propre numéro de vol, mais celui-ci sera opéré par une autre compagnie partenaire.
Si vous êtes titulaire d'un programme de fidélité pour la ou les compagnies prévues dans votre contrat, merci de nous prévenir afin que nous puissions mettre votre n° dans votre dossier.

Défaut d'enregistrement

En cas de non présentation (« NO SHOW »), pour quelque raison que ce soit, à l'enregistrement de son vol de départ, le client devra racheter un nouveau billet, aller et retour le plus souvent, qui sera facturé au tarif en vigueur selon les disponibilités du jour, s'il ne souhaite pas perdre les autres prestations de son voyage (Attention, il ne sera pas toujours possible par exemple, de rejoindre une croisière si le bateau a déjà appareillé…)
Aucun remboursement ne sera effectué non plus pour les prestations non utilisées si vous deviez arriver plus tard. Les frais supplémentaires engendrés par une arrivée tardive seront à la charge du client.
Pour un vol international il est conseillé de prévoir d'être à l'aéroport 3 heures avant le départ.

POUR INFORMATION : les pré-acheminements et les post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive. Nous ne pourrons être tenus pour responsables de leur non-exécution et de la non-présentation du passager au départ de son vol international pour quelque raison que ce soit. Tout défaut d'enregistrement ne donnera lieu à aucun remboursement du voyage par H2O VOYAGE. Nous conseillons vivement à nos clients d'acheter des prestations modifiables et remboursables (vols, hôtels), et de prévoir une marge de sécurité en cas de retard pour raisons météorologiques, ou autres.

Bagages

Les franchises bagages en soute et en cabine sont différentes en fonction des compagnies aériennes et si vous voyagez sur un vol international ou domestique. Elles sont souvent réduites sur les vols charters
Certaines compagnies permettent l'achat de bagages supplémentaire avant le départ pour un prix forfaitaire.
Attention certaines compagnies aériennes sont aussi très strictes sur la taille et le poids des bagages en cabine.
Renseignez-vous avant le départ auprès de la compagnie aérienne ou de votre conseiller H2O VOYAGE.

Dans le cas d'une vente de « vol sec » sans aucune autre prestation, le contrat n'entre pas dans le cadre du voyage à forfait (Art. L.211-7). La vente du titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur

Art 10 Croisières

Les croisières Egypte : Le nom des bateaux et les itinéraires indiqués sur notre site Internet et nos offres, sont donnés à titre indicatif. Le choix définitif du navire (de qualité équivalente) et les marinas de départ, sont déterminés par l'itinéraire effectué et par les permissions délivrées par les gardes côtes.

Les croisières toutes destinations : En fonction des conditions météorologiques, des impératifs de plongée et des autorisations, les itinéraires pourront évoluer avant le départ ou sur place pour des raisons de confort, de sécurité ou de temps de navigation, sans qu'aucune indemnité ne puisse être demandée.
MERCI de vous rendre sur le site du ministère des Affaires Étrangères afin de vous tenir au courant des dernières mises en gardes en ce qui concerne les zones de piraterie-maritime dans le monde :
https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs

Art 11 FORMALITE SANITAIRES ET DE POLICE

H2O VOYAGE informe ses clients des diverses modalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution de leur voyage (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination.).
Leur accomplissement et les frais en résultant incombent aux seuls clients. Il convient à chaque client de le vérifier lors de son inscription.

VACCINS ET TRAITEMENTS MEDICAUX

Pour voyager dans certains pays des vaccins obligatoires pourrons vous être demandés. De plus en plus de pays exigent un certificat de vaccination contre la **fièvre jaune** notamment si vous avez récemment visité un pays où elle est endémique (Afrique Sub-Saharienne et Amérique du Sud notamment). Nous vous invitons vivement à consulter la fiche d'information du pays concerné par votre voyage sur le site de l'OMS http://www.who.int/ith/chapters/ithcountrylistFR.pdf Si vous avez un doute, merci de nous contacter.
Il appartient au client de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations recommandées par l'institut Pasteur pour effectuer son séjour. Dans certains pays un traitement contre le paludisme est très fortement recommandé. Consultez votre médecin avant votre départ.

PLONGEE SOUS-MARINE

Pour la plongée sous-marine un contrôle médical de non contre-indication à la pratique de cette activité est recommandé avant chaque voyage. Certains organismes de plongée pourront vous demander un certificat médical de moins d'un an. D'autres centres de plongée de remplir un questionnaire médical.
Si vous n'avez pas plongé depuis plus de 6 mois, nous vous conseillons d'effectuer une mise à niveau ou une plongée de réadaptation avant votre départ. Chaque plongeur est responsable des documents qu'il devra fournir auprès des centres de plongée sur place justifiant de son aptitude et de son niveau. De même qu'il s'engage à respecter les règles de sécurité données par le directeur de plongée, sous peine de se voir interdire de plonger.
Lorsqu'il réserve un forfait plongée, le client reconnaît avoir la compétence technique suffisante.
Un encadrement payant peut être imposé par décision des encadrants du centre ou du bateau de croisière, à tous les plongeurs dont le niveau technique ne serait pas suffisant pour leur sécurité.

FRANCHISSEMENT DES FRONTIERES

Il est impératif que chaque participant soit muni d'une pièce d'identité conforme (**pour certains pays, une ou deux pages vierges pourront être nécessaires sur votre passeport**). Il appartient au client de vérifier la validité des documents en sa possession, et de s'assurer d'être en conformité avec les formalités douanières administratives et sanitaires du pays d'origine et de destination. En cas de non-respect à ces formalités, l'agence ne serait en être tenue pour responsable. Les frais afférents seront dès lors à l'entière charge du client.
Aucun remboursement ne sera accordé en cas de manquement à ces obligations.

RAPPEL : En règle générale un passeport doit être valide au moins six mois après votre date de retour de voyage pour être accepté. Vérifiez que la validité de votre passeport corresponde bien à la validité demandée par le pays de destination, qu'il est en bon état et qu'il contient bien des pages vierges.
Par exemple pour l'Afrique du Sud ou la Namibie, deux pages vierges en face l'une de l'autre sont nécessaires.
Nous vous conseillons de privilégier un passeport valide plutôt qu'une carte d'identité nationale pour voyager, même si celle-ci est pour certaines destinations autorisée. En particulier en cas de prolongation de validité de la carte, désormais valable 15 ans au lieu de 10, qui impliquera de voyager avec une carte dont la date de validité est visuellement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays.

ATTENTION : Les mineurs devront être munis d'un passeport individuel. A compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est nécessaire pour tout mineur qui voyage sans l'un de ses parents (titulaire de l'autorité parentale). Pour les mineurs qui voyagent avec l'un de leur parent dont le nom de famille est différent, une preuve documentaire de la relation entre le parent et l'enfant doit être présentée (livret de famille, lettre manuscrite en anglais…).

Il appartient au client de vérifier que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux de sa pièce d'identité utilisée pour le séjour.

Pour les croisières, les participants s'engagent à n'embarquer aucune marchandise prohibée par la législation française ou celle du pays de la croisière (alcool, armes, narcotiques...).
Certaines destinations comme les Maldives, Oman, etc. sont des pays musulmans dans lesquels il est interdit d'introduire de l'alcool. **H2O VOYAGE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'un refus d'entrée sur ces territoires, amende, retenue de marchandise, etc. en raison de détention d'alcool ou de marchandise prohibée.**

POUR LES USA (visite moins de 90 jours ou transit)
Pour les ressortissants français non concernés par la mention VISA ci-dessous : Un ESTA (autorisation électronique) valide, au nom des billets d'avion à souscrire en ligne min 72H avant départ depuis le lien ci-contre, est nécessaire. https://esta.cbp.dhs.gov/esta/application.html?execution=e1s1 (14USD/pers/CB)
L'embarquement sera refusé si ce formulaire n'est pas présenté.
Attention : la validité de l'ESTA est fixée à 2 ans (sauf changement de passeport).

Visa obligatoire à demander à l'ambassade américaine pour tous les ressortissants européens s'étant rendus dans les pays suivants depuis le 01/01/2011 (Iran, Irak, Libye, Somalie, Soudan, Syrie ou Yémen) et pour ceux possédant une double nationalité pour ces mêmes pays. Cela même dans le cas où vous avez changé de passeport depuis votre voyage dans l'un de ces pays. (Délai d'obtention environ 1 mois entre la prise de rendez-vous et le retour du passeport à votre domicile)

Attention : pour l'obtention des visas de façon générale, un délai pouvant atteindre un mois ou plus sera éventuellement nécessaire. Sauf mention contraire noté dans votre contrat les formalités d'obtention de celui-ci ne sont jamais incluses dans nos prestations.

En application du règlement CE n°998/2003, tous les animaux de compagnie accompagnant les clients lors de leur séjour dans la Communauté Européenne, devront être identifiés par une puce électronique.

Nous recommandons aux ressortissants français de s'inscrire sur le fichier Ariane avant le départ en voyage. Ariane vous tiendra informé en cas d'événements particuliers avant et pendant votre voyage.

Ces informations s'adressent aux passagers de nationalité française. Les passagers de nationalité autre doivent se renseigner auprès de leur ambassade ou consulat sur les démarches à accomplir pour respecter les formalités administratives et sanitaires requises selon chaque pays visité.

Nous vous invitons vivement à consulter avant votre départ la fiche d'information du pays concerné par votre voyage sur le site du ministère des affaires étrangères : https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/
et à aller sur le site de l'institut Pasteur pour préparer votre voyage : https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-son-voyage
Attention : Ces informations étant évolutives par nature, il est recommandé de les consulter régulièrement

Art 12 RESPONSABILITES - RECLAMATIONS

Conformément à l'article L 211-16 I du Code du tourisme, l'organisateur H2O VOYAGE SAS est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat. Toutefois H2O VOYAGE peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L 211-16 II du Code du tourisme, durant votre voyage, vous êtes tenus de signaler au point de contact noté sur vos documents de voyage ou auprès de notre correspondant sur place et dès que vous en avez la possibilité, toute *non-conformité* d'un service inclus dans votre contrat, afin de ne pas en subir les conséquences pour la suite de votre voyage.
Il en sera tenu compte en cas de réclamation à votre retour, et le défaut de signalement pourra avoir une influence sur le montant éventuel des remboursements si celui-ci aurait pu éviter ou diminuer votre dommage.

Vous pourrez solliciter auprès de lui *une aide appropriée* si vous êtes en difficulté y compris, si un hébergement supplémentaire d'un maximum de trois nuitées est nécessaire en cas de retour rendu impossible du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables.

A votre retour, toute réclamation éventuelle accompagnée des pièces justificatives devra parvenir par écrit à l'agence dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour à l'adresse suivante H2O VOYAGE – 85, rue Louis Pasteur – 49 800 Trélazé ou par mail à france@h2ovoyage.com**, par le signataire au contrat uniquement.**

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, vous disposez d'un recours gratuit auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (http://www.mtv.travel/) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux.

La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans les 60 jours.

Conformément à l'article **L 221-28 du Code de la Consommation**, le contrat n'est soumis à aucun délai de rétractation.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation, le client déclare avoir été informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr

Pour Rappel :

H2O VOYAGE ne peut être tenu pour responsable :

* **d'un défaut d'enregistrement,** si le client est absent aux heures et lieu de départ du voyage aérien mentionnés dans son contrat, son billet d'avion ou sa convocation, ou lorsque le participant présente des documents d'identification et ou sanitaires, périmés ou incomplets (passeport, carte d'identité, visa, certificat de vaccination) nécessaires à la réalisation de son voyage, ou en cas d'incohérence entre les nom et prénom figurant sur ses documents d'identité et ceux figurant sur son billet d'avion et autres documents de voyage.
Dans ces cas il sera retenu 100 % du montant du voyage.

* **d'un défaut d'embarquement pour une croisière (idem pour le départ d'un safari ou d'un circuit**), si H2O VOYAGE n'est pas en charge de la totalité du voyage (exemple : transferts, prestations avant la croisière, vol d'acheminement, prestations achetées directement par le client et ne faisant pas parti du contrat, l'empêchant d'embarquer ou d'être présent pour le début de son programme avec H2O VOYAGE). Dans ce cas il ne pourra être demandé aucun remboursement ni dédommagement.

* **De la perte des titres de transport** : le client est responsable de son titre de transport, billet d'avion ou de bateau.

* **En cas d'événements imprévisibles ou inévitables** : guerres, troubles politiques, manifestations, émeutes, grèves, incidents techniques, paralysie de l'espace aérien ou d'un aéroport, perte, vol ou retard de bagages, intempéries, catastrophes naturelles.

* **De circonstances exceptionnelles** : En cas d'annulation ou de modification du voyage imposée par des circonstances exceptionnelles, imprévisibles ou inévitables, ou pour des raisons de sécurité des voyageurs, ou imposée par une autorité administrative comme le ministère des affaires étrangères ou un changement d'itinéraire de croisière imposé par les autorités maritimes. Aucune indemnité ne sera due au client par H2O VOYAGE SAS dans le cas où nous serions amenés à annuler ou modifier le voyage initialement prévu.

* **En cas d'incident survenu lors de prestations achetées directement par le client** en dehors du contrat**.** Si du fait d'un changement de programme de notre prestation (horaire d'avion, retard de transport terrestre, ou autres), vous deviez manquer tout ou partie des services que vous auriez réservé par vos propres moyens, aucun remboursement ni indemnité ne pourra être accordé.

Plongée sous-marine :

Dans le cas de carence ou de défaillance du "centre de plongée" seule la responsabilité civile professionnelle de celui-ci, pourra être engagée, en aucun cas celle d'H2O VOYAGE.
H2O VOYAGE ne pourra pas non plus être mis en cause, pour quelque raison que ce soit dans le cas d'un litige survenant entre le client et le centre de plongée (exemple perte ou détérioration de matériel).

H2O VOYAGE et le centre de plongée ou le bateau de croisière, ne pourront être tenus pour responsables des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou ne respectant pas les consignes de l'encadrement ou du capitaine du bateau.

Nous attirons votre attention sur la nécessité d'être correctement assuré en responsabilité civile à l'étranger, pour la pratique de la plongée sous-marine.