



85 rue Louis Pasteur - 49800 Trélazé - France

Tél : +33 (0)2 41 24 69 00 / Fax : +33 (0)2 41 24 69 01 / E-mail : france@h2ovoyage.com  
SAS au capital de 37.500 euros - RCS Angers 420 619 249 - Immatriculation n° IM049100021 – IATA n°20-2 5034 4  
Agence garantie par Atradius, 159 rue Anatole France Bâtiment B CS50118 92596 Levallois Perret Cedex  
AGENCE ASSUREE POUR SA RCP PAR HISCOX, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris - info.france@hiscox.com

## FORMULAIRE D'INFORMATIONS

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. H2O VOYAGE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, H2O VOYAGE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. H2O VOYAGE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (159 rue Anatole France-Bâtiment B-CS50118 - 92596 LEVALLOIS PERRET Cedex) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de H2O VOYAGE.

Voici le site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031632248&categorieLien=id>

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE (Individuels et GIR (Groupe d'Individuels regroupés))

### **a) Prix :**

Les prix mentionnés dans ce contrat indiquent précisément, pour chaque voyage ou séjour, les prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés ; ils ne comprennent pas tous les services antérieurs au rendez-vous et postérieurs à la dernière prestation prévue.

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.

### **b) Chambres :**

- 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.

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

### **c) Réclamations :**

Il appartient au Client, agissant au nom et pour le compte des participants au voyage, de transmettre les informations utiles mentionnées dans le présent 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.

Les plateaux repas qui vous sont servis à bord, remplacent les repas qui vous auriez été servis dans votre hôtel à la même heure. Aucune demande de remboursement à ce titre ne sera prise en considération, puisque nous réglons à la compagnie aérienne le montant de ces repas.

Par ailleurs, en cours de voyage, les frais supplémentaires occasionnés par la perte de documents (titre de transport ou document d'identité) demeureront entièrement à la charge du Client (ré-émission de titre de transport, éventuellement même à un tarif différent, frais hôtelier si retour retardé...).

Le client reconnaît avoir été informé de la possibilité d'être remboursé par la compagnie aérienne d'une partie des taxes aériennes en cas de non-utilisation d'un billet et avoir pris connaissance de la fiche <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32396>

**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](mailto: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 présent 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](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **d) Responsabilité Civile :**

H2O VOYAGE, immatriculation n° IM 049100021 est obligatoirement couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle ; Contrat HA RCP0227015 auprès de Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris

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.

### **e) Responsabilité des transporteurs :**

La responsabilité des compagnies aériennes, opérant au cours du voyage présenté, 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 événements 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.

### **f) Horaires et hôtels :**

Des changements d'horaires peuvent être imposés par les transporteurs et s'ils entraînent des modifications de programme, l'agence proposera les adaptations adéquates sans frais supplémentaires.

Les hôtels proposés sont ceux que nous avons réservés. Il peut se produire que les hôtels réservés soient modifiés pour des hôtels similaires en dernière minute (à l'arrivée sur place).

Après le départ, si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés, conformément à l'article L211-16 - III et suivants du Code du Tourisme.

### **g) Séjours et croisières Plongée :**

**Les Vols Egypte :** Pour nos séjours et nos croisières, nous vous proposons habituellement des vols charters (Vols spéciaux).

Dans la plupart des cas ce sont des vols directs, mais nous ne pourrions être tenus responsables d'escales ou de changement d'appareil décidé par l'affrèteur ou la compagnie.

Nos partenaires s'engagent à nous communiquer les horaires dans les 2 semaines qui précèdent le départ (les horaires de retour peuvent toutefois être modifiés au dernier moment). Il est important de prévoir pour vos pré et post-acheminements des parcours trains ou aériens modifiables.

**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 Etrangères 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>

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE (GROUPE)

### **a) Prix :**

Les prix mentionnés dans ce contrat indiquent précisément, pour chaque voyage ou séjour, les prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés ; ils ne comprennent pas tous les services antérieurs au rendez-vous et postérieurs à la dernière prestation prévue.

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.

### **b) Emission anticipée des billets d'avion :**

Pour garantir le prix du transport aux clients, le groupe a la possibilité de demander l'émission anticipée des billets d'avi on 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.

### **c) Inscription :**

Liste des participants : cette liste, comportant une indication précise des répartitions par chambre, 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.

### **d) Chambres :**

- 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.

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

### **e) Réclamations :**

Il appartient au Client, agissant au nom et pour le compte des participants au voyage, de transmettre les informations utiles mentionnées dans le présent 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.

Les plateaux repas qui vous sont servis à bord, remplacent les repas qui vous auraient été servis dans votre hôtel à la même heure. Aucune demande de remboursement à ce titre ne sera prise en considération, puisque nous réglons à la compagnie aérienne le montant de ces repas.

Par ailleurs, en cours de voyage, les frais supplémentaires occasionnés par la perte de documents (titre de transport ou document d'identité) demeureront entièrement à la charge du Client (ré-émission de titre de transport, éventuellement même à un tarif différent, frais hôtelier si retour retardé...).

Le client reconnaît avoir été informé de la possibilité d'être remboursé par la compagnie aérienne d'une partie des taxes aériennes en cas de non-utilisation d'un billet et avoir pris connaissance de la fiche <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32396>

**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](mailto: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 présent 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](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **f) Responsabilité Civile :**

H2O VOYAGE, immatriculation n° IM 049100021 est obligatoirement couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle ; Contrat HA RCP0227015 auprès de Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris

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.

### **g) Responsabilité des transporteurs :**

La responsabilité des compagnies aériennes, opérant au cours du voyage présenté, 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'escalas 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.

### **h) Horaires et hôtels :**

Des changements d'horaires peuvent être imposés par les transporteurs et s'ils entraînent des modifications de programme, l'agence proposera les adaptations adéquates sans frais supplémentaires.

Les hôtels proposés sont ceux que nous avons réservés. Il peut se produire que les hôtels réservés soient modifiés pour des hôtels similaires en dernière minute (à l'arrivée sur place).

Après le départ, si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés, conformément à l'article L211-16 - III et suivants du Code du Tourisme.

### **i) Séjours et croisières Plongée :**

**Les Vols Egypte :** Pour nos séjours et nos croisières, nous vous proposons habituellement des vols charters (Vols spéciaux).

Dans la plupart des cas ce sont des vols directs, mais nous ne pourrions être tenus responsables d'escalas ou de changement d'appareil décidé par l'affrèteur ou la compagnie.

Nos partenaires s'engagent à nous communiquer les horaires dans les 2 semaines qui précèdent le départ (les horaires de retour peuvent toutefois être modifiés au dernier moment). Il est important de prévoir pour vos pré et post-acheminements des parcours trains ou aériens modifiables.

**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>