

# VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS :

## REPRODUCTION DES ARTICLES R.211-3 A R.211-11

### DU CODE DU TOURISME

**Art. R.211-3** - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'Article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non-accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Art. R.211-3-1** - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

**Art. R.211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre état membre de l'Union Européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information pour chaque tronçon de vol prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Art. R.211-5** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. R.211-6** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes ;

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Art. R.211-7** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. R.211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. R.211-9** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Art. R.211-10** - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. R.211-11** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les prestations figurant sur ce site sont commercialisées par la société **Olandini Voyages**.

Elles sont proposées à tout internaute qui, au moment de sa commande, aura déclaré, en cochant la case prévue à cet effet, avoir lu et accepté les conditions de vente ci-après, qui s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le site à l'exception des prestations vendues hors forfait au sens de l'article L.211-2 du Code du Tourisme.

## Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 OBJET

Toute inscription à l'un des voyages décrits sur ce site ou ayant fait l'objet d'un devis spécifique implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes éventuelles conditions générales d'achat, sauf accord exprès et préalable d'Olandini Voyages.

### 1.2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations touristiques vendues par Olandini Voyages et s'ajoutent aux conditions particulières relatives à chacun des produits commercialisés par Olandini Voyages.

## Article 2 - INSCRIPTION – RÉSERVATION

### 2.1 INSCRIPTION

Par inscription, il faut entendre tout bulletin de réservation d'une prestation touristique figurant sur ce site dûment signé ou accepté par le client, accompagné du paiement d'un acompte minimum de 30% du prix total de la prestation mentionné sur le bulletin de réservation. Toute inscription, en ce compris l'inscription en demande, est ferme pour le client et ne peut être annulée sans frais.

Si l'inscription inclut du transport régulier, dans la plupart des cas, la totalité du prix du billet et un acompte minimum de 30% sur la partie terrestre du voyage seront demandés.

Si l'inscription intervient à moins de 30 jours du départ, le paiement intégral du dossier sera demandé.

L'inscription à l'un des voyages présentés sur le site entraîne l'adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

### 2.2 CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

Les tarifications obtenues par devis ne sont pas définitives et pourront évoluer lors de la réservation définitive en fonction de l'état des stocks et des tarifs au moment de la confirmation.

Lors d'une inscription en demande, le tarif ne devient définitif pour Olandini Voyages qu'après confirmation au client de la disponibilité des prestations réservées.

Il appartient au client de vérifier la totalité des informations dès réception de la facture définitive transmise par e-mail à la confirmation du dossier.

Dans ces cas, Olandini Voyages ne pourra être tenu pour responsable des erreurs de validation de devis ou de réservation a posteriori.

## Article 3 - MODIFICATION - ANNULATION

Toute demande de modification ou d'annulation devra être adressée par écrit à Olandini Voyages et signalée de façon distincte.

La date retenue pour définir le délai de modification ou d'annulation entraînant les frais ci-dessous sera obligatoirement le jour ouvrable suivant la réception de la demande de modification ou d'annulation.

En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables et sont à ajouter au montant des frais d'annulation.

### 3.1 FRAIS DE MODIFICATION

Tout changement de date, de type de transport, de ville de départ, d'occupation, de type de logement ou d'identité des personnes entraînera la facturation de frais d'annulation comme prévu à l'article 3.2.

•**Pour les prestations terrestres** (1) : toute modification à plus de 30 jours avant le départ entraîne un minimum de 50 € de frais par dossier. A 30 jours ou moins avant le départ, tout changement de date, d'occupation ou de prestation sera considéré comme une annulation et les barèmes prévus en 3.2 seront appliqués.

•**Pour les vols réguliers et traversées maritimes** (2) : toute modification, y compris le jour même de la réservation, entraîne des frais de 100% du prix du billet quelles que soient les dates de départ et de modification. Ces mêmes conditions s'appliquent dans le cas de changement de nom ou d'erreurs typographiques des noms communiqués pour effectuer la réservation.

•**Pour les transports vendus en Vols Vacances (y compris vols secs)** : toute modification, y compris le jour de la réservation, est considérée comme une annulation et les barèmes prévus en 3.2 seront appliqués.

Aucune demande de modification n'est possible sur les ventes liées à des offres promotionnelles. Toute demande de modification sera considérée comme une demande d'annulation et entraînera l'application de frais d'annulation.

Dans la plupart des cas, les modifications sur place ne sont pas acceptées. Toutefois, en cas de modification, le supplément éventuel, à la charge du client, est à régler sur place. Les prestations non-consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.

(1) Hors location de villas et de bateaux, hors croisières, hors ventes "A la Carte/Sur Mesure" et Sardaigne, pour lesquelles des conditions particulières seront appliquées : pour en savoir plus, contacter Ollandini Voyages.

(2) Les conditions spécifiques attachées à l'achat du transport choisi seront communiquées au client lors de la réservation.

### 3.2 FRAIS D'ANNULATION

•**Pour les prestations terrestres** (1) : toute annulation à plus de 30 jours avant le départ entraîne un minimum de 50 € de frais par personne.

Délai d'annulation	Débit par personne en % du montant total du voyage
-entre 30 jours et 21 jours	25%
-entre 20 jours et 8 jours	50%
-entre 7 jours et 3 jours	75%
-entre 2 jours et 1 jour	90%
-moins de 1 jour ou non-présentation	100%

•**Pour les vols réguliers et traversées maritimes** (2) : toute annulation, y compris le jour même de la réservation, entraîne des frais de 100% du prix du billet quelles que soient les dates de départ et d'annulation.

•**Pour les Vols Vacances (y compris vols secs)** : 50% de frais par personne jusqu'à 30 jours / 75% de 29 jours à 8 jours / 100% de 7 jours à 0 jour ou non-présentation.

(1) Hors location de villas et de bateaux, hors croisières, hors ventes "A la Carte/Sur Mesure" et Sardaigne, pour lesquelles des conditions particulières seront appliquées : pour en savoir plus, contacter Ollandini Voyages.

(2) Les conditions spécifiques attachées à l'achat du transport choisi seront communiquées au client lors de la réservation.

### 3.3 CESSION DE CONTRAT

Toute cession d'un contrat de voyage réalisée dans les conditions prévues à l'article R 211-7 du Code du Tourisme entraînera des frais dont le montant pourra aller jusqu'à la totalité du voyage, selon la date de départ et le transport utilisé.

### 3.4 INTERRUPTION DU VOYAGE OU DU SÉJOUR PAR LE CLIENT

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non-consommée quelle que soit la cause - hors le cas de la force majeure tel que défini à l'article 9 ci-après ou le fait d'Ollandini Voyages - ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement.

## Article 4 - FOURNITURE DE LA PRESTATION

### 4.1 LA PRESTATION

Ollandini Voyages s'efforce de fournir les prestations réservées telles que celles-ci figurent sur le bulletin de réservation ou, à défaut, dans l'offre préalable.

### 4.2 MODIFICATION DE LA PRESTATION

Cependant, dans l'hypothèse où Ollandini Voyages serait contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, seuls le prix et les dates du voyage sont considérés par les parties comme étant des éléments essentiels du contrat et, conformément aux dispositions de l'article R 211- 9 du Code du Tourisme, pourront justifier alors la résiliation dudit contrat. En toute hypothèse, Ollandini Voyages pourra, sans que cette modification ne puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat, remplacer un hébergement ou un restaurant par un établissement de même catégorie ou modifier l'itinéraire d'un circuit pour assurer des prestations de qualité équivalente aux prestations initialement convenues.

## Article 5 – PRIX

Du fait des nombreuses variations possibles rendant les tarifs rapidement obsolètes, les prix ne sont confirmés qu'au moment de l'inscription. Ils sont calculés en temps réel et sont indiqués toutes taxes comprises (taxes aéroport et redevances), hors assurances, et hors location de voiture.

### 5.1 RÉVISION DU PRIX

Les prix s'appliquent à tous les clients, à la même date.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du Code du Tourisme, le prix du voyage figurant au contrat, de convention expresse, est révisable tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues au dit article. En cas de révision, le client sera avisé par tout moyen : téléphone, e-mail, fax, etc.

Il est indiqué dans ce cadre que les prix sont établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes, dont toute modification sera intégralement répercutée sur le prix du voyage : coût du transport lié notamment au coût du carburant, redevances et taxes afférentes aux prestations de transport telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et les aéroports, l'écotaxe, le taux de change applicable selon le séjour concerné, etc.

Les taxes portuaires, aéroportuaires et de transport sont incluses dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, lequel pourra être différent de celui pris en compte lors de la réservation. La Taxe sur la Valeur

Ajoutée (TVA) est incluse dans tous les prix. Toute modification de cette taxe sera automatiquement répercutée sur le prix du séjour au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

Sauf mention contraire, le prix annoncé ne comprend jamais :

- en traversée maritime, les repas à bord,
- l'accueil personnalisé,
- les taxes de séjour,
- les repas ne figurant pas aux programmes de nos circuits et séjours,
- les boissons, les extras et les frais de porteur,
- les frais de dossier en cas d'intervention du service "A la Carte - Sur Mesure" d'Ollandini Voyages (avec ou sans transport) : 37 € par dossier.

La comparaison avec les prix publiés et les opérations de promotion ponctuelles émises par les hébergeurs, les centrales de réservation, la concurrence et les transporteurs ne pourra être opposée à Ollandini Voyages.

## **5.2 DURÉE DU VOYAGE**

Les prix sont forfaitaires et comprennent les temps de trajet consacrés pour se rendre à destination comme ceux consacrés au retour, lesquels sont inclus dans la durée du voyage telle que mentionnée dans l'offre.

En conséquence, les première et dernière journées (ou nuits) à destination peuvent se trouver plus ou moins écourtées en raison notamment des temps nécessaires aux transports aériens et/ou maritimes.

## **5.3 PROMOTIONS**

Des promotions sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un même voyage, certains tarifs soient différents. Les clients ayant payé le tarif le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif correspondant à la différence entre le prix initial réglé et le prix promotionnel.

Les promotions ne sont pas cumulables entre elles. Elles sont proposées sur une période définie et avec un stock limité.

## **5.4 RÉSERVEZ-TÔT**

Les offres "Réservez-tôt" sont des réductions valables sur un séjour hors transport, hors taxes, hors frais de dossier et hors assurances, pour toute inscription réalisée avant une date prescrite, sur un logement de base et une période définie. Elles sont non rétroactives et non cumulables avec toute autre réduction et/ou offre promotionnelle. En dehors de la période de vente de cette offre ou en cas de modification, une autre tarification devra être émise et pourra être supérieure à l'offre initiale.

## **5.5 RÉDUCTIONS ENFANTS (y compris bébés)**

Dans tous les cas, les réductions enfants s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour du retour. Toutes les réductions s'entendent par défaut sur le logement de base et peuvent être différentes suivant le type d'hébergement ; elles sont toujours calculées hors taxes et hors assurances.

Selon le mode de transport choisi, les réductions enfants existent mais ne sont pas systématiques. Les bébés ne voyagent pas toujours gratuitement.

## **5.6 SUPPLÉMENTS – BON À SAVOIR**

Les montants indiqués en règlement sur place, notamment dans les rubriques "Suppléments obligatoires, en règlement sur place" et "Bon à savoir", sont susceptibles de modification. Aucun remboursement du différentiel entre le montant indiqué sur ce site et le montant réel acquitté sur place ne pourra être demandé.

## **Article 6 – TRANSPORTS AÉRIEN ET MARITIME**

En vertu de l'article 9 du Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le site internet : [www.dgac.fr](http://www.dgac.fr).

### **6.1 VOLS VACANCES**

Sont qualifiés de "Vols Vacances" tous les vols sur lesquels Ollandini Voyages garantit un stock de places. Ils peuvent être opérés par des compagnies charters, régulières ou low-cost européennes référencées par Ollandini Voyages. Toute place réservée sur ce type de vol non utilisée à l'aller ou au retour hors le fait d'Ollandini Voyages ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même en cas de report de date ou d'abandon de cette place au profit d'un vol régulier.

### **6.2 VOLS RÉGULIERS / LOW COST**

Toute place réservée sur ce type de vol non utilisée à l'aller hors le fait d'Ollandini Voyages annulera automatiquement la place retour et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Le transport des bagages en soute est variable d'un transporteur à l'autre. Il n'est pas toujours pris en charge dans les prix communiqués et peut entraîner des surcoûts importants à l'enregistrement ou à l'embarquement.

### **6.3 TRAVERSÉES MARITIMES**

Toute place réservée sur ce type de transport non utilisée à l'aller hors le fait d'Ollandini Voyages annulera automatiquement la place retour et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Pour le respect de la réglementation en vigueur, les noms, prénoms et dates de naissance de tous les passagers ainsi que la marque et le modèle du véhicule devront être communiqués lors de la réservation.

## **Article 7 - MODALITÉS DE PAIEMENT**

### **7.1 PAIEMENT**

A l'inscription, un acompte de 30% au moins du prix total du voyage doit être versé. Le règlement du solde doit intervenir au plus tard un mois avant la date de départ.

En toutes hypothèses et conformément aux dispositions de l'article R 211-6-10, le dernier versement effectué par l'acheteur doit être réalisé lors de la remise des documents permettant d'effectuer le voyage ou le séjour.

### **7.2 DÉFAUT DE PAIEMENT**

De convention expresse, le non-paiement à l'échéance du solde du prix du voyage autorisera Ollandini Voyages à considérer le voyage comme annulé du fait du client au jour du départ et en conséquence à facturer à ce dernier l'intégralité des frais d'annulation normalement dus à cette date, soit 100% de frais.

## **Article 8 - FORMALITÉS**

Il est de la seule responsabilité du client de vérifier que les pièces d'identité obligatoires pour tout embarquement (carte nationale d'identité ou passeport selon le cas) sont valides et conformes aux données transmises pour émettre les documents de transport. Les mineurs voyageant seuls ou accompagnés d'un parent et les bébés doivent être munis d'une carte d'identité ou d'un passeport. Le Livret de Famille n'est pas une pièce d'identité valable. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport.

Le voyageur est seul responsable des animaux domestiques qui doivent être tatoués et vaccinés contre la rage (présentation du justificatif correspondant) sous peine de quarantaine aux frais du propriétaire.

Tout transport de bagage nécessitant une autorisation du transporteur doit impérativement être signalé par écrit lors de la réservation.

Le non-respect par le voyageur des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières portées à sa connaissance par Ollandini Voyages ou la transmission d'une information erronée, qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement de la part d'Ollandini Voyages.

## **Article 9 - FORCE MAJEURE**

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution du voyage ou séjour.

Dans de telles circonstances, Ollandini Voyages préviendra le client par tous moyens, notamment par téléphone, e-mail ou fax dans les 24 heures de la date de survenance des événements.

Le contrat de voyage liant Ollandini Voyages et le client sera alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si le voyage ne pouvait plus alors être effectué ou continué, le contrat de voyage serait résolu et le voyageur ne pourrait alors prétendre à des dommages et intérêts ou à un quelconque remboursement par Ollandini Voyages, son mandataire, des sommes préalablement versées pour l'organisation et la réalisation de son voyage ou de son séjour et qui, à la date de l'annulation, auraient déjà été remises aux différents prestataires.

Ollandini Voyages reversera cependant toute somme non dépensée et qu'il détiendrait encore, ou dont il aura obtenu le remboursement au nom et pour le compte du client.

## **Article 10 - RÉCLAMATIONS**

La responsabilité d'Ollandini Voyages s'exerce dans les limites des dédommagements prévus par les Conventions Internationales. Concernant les transports aérien et maritime, la réglementation européenne en vigueur impose aux passagers de traiter directement avec les compagnies concernées les litiges relatifs aux transports.

Toute réclamation éventuelle concernant les conditions de séjour doit être présentée sur place aux hôteliers responsables du séjour ou au service Assistance Clientèle d'Ollandini Voyages pour traitement immédiat.

Toute réclamation liée à un bagage détérioré ou perdu lors du transport doit être impérativement déclarée à la compagnie ou à son représentant le jour d'arrivée en remplissant un formulaire dont une copie doit être remise au voyageur par la compagnie.

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais, par lettre RAR auprès du Service Relations Clientèle d'Ollandini Voyages – CS 10304 – 1, rue Paul Colonna d'Istria 20181 Ajaccio Cedex 1. Passé le délai de 6 mois à compter de la date de retour, la réclamation ne sera plus recevable.

Après avoir saisi le Service Relations Clientèle d'Ollandini Voyages et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

---

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## 1 - LOCATION DE VOITURE

### 1.1 - LOCATION DE VOITURE EN CORSE

- Age minimum : 21 ans
- Présentation d'un permis de conduire de plus d'un an
- Présentation d'une carte de crédit au nom du conducteur principal

#### Les prix comprennent :

- la location de voiture, suivant la base de catégorie choisie
- le kilométrage illimité
- la surcharge aéroport (APT)
- les assurances avec franchise, avec ou sans tiers, en cas de dommages accident (CDW), vol du véhicule (TPC)
- l'assistance technique au véhicule : dépannage et/ou fourniture d'un véhicule de remplacement
- l'assurance des personnes transportées (PAI)
- 1 conducteur principal + 1 conducteur additionnel
- le supplément jeune conducteur (moins de 25 ans)
- le supplément *Louez ici, laissez ailleurs*, uniquement à partir de 6 jours
- restitution possible jusqu'à 1 heure au-delà de l'heure de prise en charge du véhicule
- la participation aux frais d'immatriculation (PCI)
- la TVA à 20%
- le *Plus Famille* : siège bébé ou rehausseur offert dès le second réservé.

Tout autre élément non mentionné ci-dessus n'est pas inclus dans le prix. Il s'agira notamment du carburant, des assurances supplémentaires pouvant être proposées sur place par le loueur, des options supplémentaires en règlement sur place ou encore des contraventions au Code de la Route.

#### Prestations optionnelles à réserver et à régler sur place (montant soumis à modification sans préavis) :

- 1<sup>er</sup> siège bébé : 12 €/siège/jour (maxi 7 jours facturés)
  - 1<sup>er</sup> rehausseur : 6 €/rehausseur/jour (maxi 7 jours facturés)
  - pour une location de 2 à 5 jours, les frais d'abandon du véhicule dans un autre aéroport : 60 €/location
  - location de GPS (sur réservation) : 16 €/jour (maxi 12 jours facturés)
  - au-delà de 2 conducteurs : 9 €/conducteur supplémentaire/jour (maxi 12 jours facturés)
  - *Super Cover* = "Zéro € de franchise", "Zéro € de frais administratifs" en cas de dommages avec ou sans tiers, à tort ou non, vol ou tentative de vol du véhicule, couverture des bris de glace et pneumatiques (crevaisons, éclatement...).
- Si non réservée par avance :
- Catégories B, I : 14 €/jour
  - Catégories C, L : 16 €/jour
  - Autres catégories : de 18 à 23 €/jour

#### Prestations optionnelles à régler sur place (montant soumis à modification sans préavis) :

- supplément prise du véhicule entre minuit et 2 h du matin, prévue ou non (retard de vol) : 40 €/location
- journée supplémentaire de location s'il y a lieu : la durée minimale de location est de 2 jours + 1 heure offerte ; pour toute restitution du véhicule au-delà de l'heure prévue à la réservation, une journée supplémentaire est due et sera à régler sur place

#### Dépôt de garantie uniquement par empreinte de carte de crédit\* (sans débit immédiat) en couverture des :

- carburant : 100 € (dont 15 € de frais de service) ; le véhicule, livré avec le plein d'essence, doit être restitué avec le plein)
- kit sécurité : 15 €
- frais de gestion des procès verbaux : 35 €/procès verbal
- frais de dossier en cas de dommage : 65 € (sans souscription de la *Super Cover*)
- procès verbaux incombant au conducteur
- nettoyage approfondi, justifiable par photo : jusqu'à 120 €
- franchise : 800 € / 1 300 € / 1 600 € selon les catégories

(\* Les garanties en espèces et les chèques ne sont pas acceptés. Cartes de crédit acceptées : VISA (sauf ELECTRON), AMERICAN EXPRESS, DINERS, EUROCARD MASTERCARD (sauf MAESTRO).

### 1.2 - LOCATION DE VOITURE EN SARDAIGNE

- Age minimum : 21 ans
- Présentation d'un permis de conduire de plus d'un an
- Présentation d'une carte de crédit au nom du conducteur principal
- Lors de la prise du véhicule, le loueur procédera à une autorisation bancaire sur la carte de crédit du client, qui devra donc s'assurer d'avoir une provision suffisante à cette date et vérifier avant son arrivée les cartes de crédit acceptées par le loueur ; dans le cas contraire, la location pourra lui être refusée.



Les prix et conditions de location de voiture sur la Sardaigne pouvant varier selon les loueurs et les options choisies, ils seront communiqués au client au moment de la réservation et à la confirmation conformément à sa demande, y compris les taxes et optionnels à régler sur place.

### 1.3 - INFORMATIONS SUR LA LOCATION DE VOITURE EN CORSE ET SEN SARDAIGNE

**Conducteur principal** : il appartient au client, lors de la réservation, de préciser le nom du conducteur principal dans le dossier de réservation si ce dernier comprend plusieurs personnes. Ollandini Voyages ne pourra être tenu pour responsable d'une erreur de nom ne permettant pas la délivrance du véhicule.

**Ne sont couverts par aucune assurance ni aucun rachat de franchise** : la détérioration des clés, la détérioration de l'habitacle et des bas de caisse du véhicule, le vol des effets personnels, le complément de carburant au retour.

**Non-respect des conditions générales de location** : en cas de conduite en état d'ébriété ou sous influence, conduite sur chemin non carrossable, course de vitesse, non-respect des règles normales de conduite, le loueur s'autorise à encaisser auprès du client jusqu'à la valeur vénale du véhicule.

#### Notas :

- Si réservation sans transport, frais de dossier : 32 €/personne à ajouter au prix de location du véhicule.
- Les loueurs garantissent la catégorie du véhicule mais jamais le modèle ni le type de carburant.
- Pour le confort des clients, le choix d'un véhicule de catégorie supérieure peut s'imposer suivant le nombre de passagers et de bagages car aucun siège ne sera retiré des véhicules.

### 2 - LOCATION DE MOTO EN CORSE

- Age minimum : 20 ans pour les 125 cm<sup>3</sup>, 23 ans pour les 400 et 700 cm<sup>3</sup>
- Présentation d'un permis de conduire de plus de 2 ans (permis B pour les 125 cm<sup>3</sup>/permis A pour les autres)
- Les prix et conditions de location de moto pouvant varier selon les loueurs et les options choisies, ils seront communiqués au client au moment de la réservation conformément à sa demande
- Les loueurs garantissent la catégorie du véhicule mais jamais le modèle ni le type de carburant
- Pour son propre confort, le client prendra le soin de vérifier lors de sa demande que ses bagages sont adaptés au type de véhicule choisi

### 3 - LOCATION DE VILLA OU DE BATEAU EN CORSE - CROISIÈRES

Ces offres spécifiques, avec ou sans transport, sont soumises à des conditions particulières de vente et de règlement. Pour valider ces conditions particulières, Ollandini Voyages enverra au client un contrat, que ce dernier devra retourner impérativement signé avec le versement d'un acompte pour garantir la réservation. Le non-versement dans les délais des sommes demandées entraînera l'annulation de la réservation. Ces conditions seront transmises au client au moment de la demande par le service "A la Carte – Sur Mesure" d'Ollandini Voyages.

### 4 – VENTES « À LA CARTE – SUR MESURE » - SARDAIGNE

Ces offres spécifiques, avec ou sans transport, sont soumises à des conditions particulières de vente et de règlement. Elles seront transmises au client au moment de la demande par le service "A la Carte – Sur Mesure" d'Ollandini Voyages.

Les ventes "A la Carte – Sur Mesure" peuvent également concerner des catégories de chambres supplémentaires ou des produits modifiés présents en brochure.

Pour les transferts terrestres en Sardaigne, un supplément sera demandé au client sur place en cas de transfert en heures de nuit et/ou de retard prévu ou imprévu par rapport à l'heure initialement communiquée, ainsi que pour les bagages grand format.

### 5 - SÉJOURS EN RÉSIDENCES DE TOURISME, MEUBLÉS DE TOURISME, LOCATIONS MEUBLÉES OU VILLAS

La capacité maximale des résidences de vacances est clairement indiquée dans le descriptif du produit ou dans l'offre préalable. Lors de la réservation, le client est tenu de donner le nombre exact de personnes concernées par le séjour et de signaler tout changement. La réservation sera réalisée sur ces bases : si le client se présente avec un nombre de personnes supérieur à celui indiqué lors de la réservation, l'accès pourra lui être refusé ou un supplément facturé sur place. En cas de séjour en Location Meublée, le client est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement : il lui est donc conseillé de vérifier si son contrat d'assurance comprend une extension "villégiature", ainsi que le montant et l'étendue des garanties.

### 6 – ÉTABLISSEMENTS OUVERTS TOUTE L'ANNÉE

Certains établissements sont ouverts toute l'année. Pendant la période hivernale, pour des raisons météorologiques, certaines prestations, notamment de loisirs (sports d'eau, activités en extérieur), ne sont pas accessibles.

### 7 - CIRCUITS EN AUTOCAR

• **Aptitude au voyage** : il appartient au client de s'assurer qu'il est en bonnes conditions physique et psychologique pour effectuer son voyage. De même, un comportement respectueux vis-à-vis des autres voyageurs, des chauffeurs et guides et des prestataires terrestres est indispensable au bon déroulement du voyage. Dans le cas contraire et avec son accord, il pourra être demandé au client de ne pas poursuivre le circuit.

- **Départs garantis** et annulation du fait de l'organisateur : si pour des raisons de logistique, de bon déroulement du programme, d'impératifs locaux, etc. Olandini Voyages devait annuler un départ, il s'engage à le faire à plus de 21 jours avant la date de départ (hors cas de force majeure en-deçà de ce délai). Olandini Voyages fera alors tout son possible pour proposer un autre circuit ou une autre date de départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation si l'annulation du voyage intervient à plus de 21 jours de la date de départ.
- **Places dans l'autocar** : aucune place ne peut être attribuée avant et durant toute la durée du circuit.
- **Régime alimentaire** : les repas étant préétablis pour l'ensemble des circuits, il appartient au client de signaler à Olandini Voyages lors de la réservation s'il doit suivre un régime alimentaire spécifique et de quel type. Dans le cas contraire, Olandini Voyages ne pourra garantir une modification des repas en fonction de ces nouveaux critères de dernière minute dans les meilleures conditions et ne pourra également en être tenu pour responsable.
- **Programme** : les programmes présentés sur le site peuvent être soumis à modifications en fonction d'impératifs locaux pouvant imposer à Olandini Voyages d'adapter l'itinéraire et les étapes nuitées.
- **Réunion d'information et pot d'accueil offert** : Olandini Voyages offre à sa clientèle un large choix de transports et de villes de départ et, par conséquent, les arrivées et départs des participants peuvent s'échelonner tout au long de la journée. Olandini Voyages organise une réunion d'information et offre un pot d'accueil à ses clients à une heure fixe et définie à l'avance. Les clients arrivant après l'heure définie ne pourront y assister et ne pourront prétendre à un quelconque remboursement du pot d'accueil. Les informations concernant leur circuit leur seront délivrées le lendemain par leur chauffeur ou leur guide.
- **Soirée chansons corses** : Olandini Voyages met en place des soirées musicales et non polyphoniques sur la base de musiques corses et variétés afin de pouvoir satisfaire toute sa clientèle.