

Les cas des personnes handicapées doit être impérativement signalé par écrit à l'inscription dès la réservation pour informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information à la réservation nous ne pourrions garantir le départ. Les fauteuils roulants doivent être déclarés 3 jours ouvrés avant le départ. La compagnie confirme la prise en charge 2 jours avant le départ. Certains de nos hôtels comportent des marches, ou des niveaux différents suivant la topographie des pays (Situation à flanc de colline par exemple de certains établissements). Il est parfois nécessaire de marcher pour atteindre les différents lieux de vie d'un même hôtel. Nous nous efforçons d'écrire cet élément dans la rubrique « Top infos » de chaque page. Top of Travel attire l'attention des voyageurs présentant des problèmes de santé physique ou psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. Top of Travel conseille une visite médicale avant tout voyage.

Prestations à Bord & repas Spéciaux - Applicables à tous les vols sauf exception, toutes les prestations à bord sont payantes. Généralement, les vols affrétés ne proposent pas de repas spéciaux. Sur les vols réguliers, prestations en demande sous réserve d'acceptation par la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager.

Taxes Aéroport et redevances Celles-ci sont obligatoires et font partie des éléments variables des forfaits toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces taxes peut être modifié selon les conditions prévues à la rubrique "Prix et validité".

FRAIS DIVERS

Des frais de dossiers (non remboursables) seront appliqués dans les cas suivants : pour la réservation d'une offre « sans transport » : 50 euros par dossier ; pour la réservation d'une offre "A la Carte" : 60 euros par dossier ; pour la réservation d'une offre « Top of Travel FLEX » traitée via le service réservation : 30 euros par dossier.

CESSION DE CONTRAT

Le(s) cedant(s) doit impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat selon les éléments de l'article 99 des conditions générales de vente. A titre indicatif les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront des frais de 150 euros par personne. Le cas échéant, des frais supplémentaires pourraient s'ajouter en raison de cette cession.

Pour l'ensemble des programmes, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cedant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

A partir de 7 jours avant le départ : considéré comme une annulation (se référer au paragraphe « Annulation du fait du voyageur ») Dans certains cas (sur justificatifs) les frais de cession pourront être plus élevés, par exemple en cas de réémission de billet.

RÉDUCTIONS ENFANT ET BÉBÉ

Celles-ci varient selon les destinations, les circuits, les hôtels et l'âge des enfants. Elles sont indiquées dans chacun de nos descriptifs dans la rubrique « Top Family » et s'appliquent en général sur le forfait adulte sauf mention contraire (par exemple, uniquement sur la prestation hébergement dans le cadre d'une réservation « Top Flex »). Attention, elles ne sont valables en général que si l'enfant partage la chambre avec deux personnes payant plein tarif. La chambre est alors équipée d'un lit d'appoint pour l'enfant de - de 12 ans. Pour les bébés (0 - de 2 ans), les repas ainsi que le lit sont à régler à l'inscription ou sur place selon les destinations et les hôtels. Le transport aérien du bébé voyageant obligatoirement sur les vols d'un adulte accompagnant est facturé à l'inscription. 60 euros sur les vols courts et moyens courriers, 100 euros sur le long courrier (ou de plus de 5heures) à l'exception de l'Egypte : 150€ +25€ de visa. Dans tous les cas, ces réductions s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour de retour.

HÔTELLERIE

Classification : Les classifications hôtelières mentionnées en brochure sont celles données par le Ministère du Tourisme du pays concerné. Chaque pays ayant ses propres critères de classifications, ceux-ci ne correspondent pas aux critères de classification française, compter en général une étoile de moins. Cette classification ne saurait engager notre responsabilité. Les produits Clubs ont une classifica- tion propre au voyageur TOP en papillons ; subjective : dans les paragraphes Top infos des Top Clubs, la classification en norme locale est indiquée.

Taxe de séjour Sur certaines destinations, une taxe de séjour est à régler sur place directement à l'hôtel. Les montants sont susceptibles d'évoluer sans préavis selon les décisions des états. Exemples de taxes : Au Cap Vert : 2,50 euros par nuit et par personne de plus de 16 ans sur un maximum de 10 nuits ; la taxe de séjour à régler sur place dépend de la classification de l'hôtel et du type d'hébergement ou de la ville.

Caution Hôtels Selon leur règlement hôtelier (consultable sur place), la plupart des hôtels ont pour usage de demander un dépôt de garantie par carte bancaire au moment du check in. Vous obtiendrez le remboursement de cette caution généralement quand vous ferez le check-out ou quelques jours après.

Respect de l'environnement Tenus à de nouvelles normes en matière de respect de l'environnement et de l'écologie, les hôtels appliquent des règles spécifiques concernant le changement des serviettes de toilettes. Ces règles sont en général indiquées dans les salles de bains. Un avis sera souvent demandé de mettre le linde de toilette à terre si vous souhaitez qu'il soit changé. Les serviettes laissées sur les supports près à cet effet ne sont pas changées.

Horaires Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient dans la majorité des pays que les chambres doivent être libérées à partir de 11h00 et ne peuvent être occupées qu'à partir de 15h00 (check in à partir de 17h pour certains produits appartements) ; par conséquent l'hôtelier se réserve le droit de demander un supplément sur place au client qui exigerait une mise à disposition ou une libération de sa chambre en dehors de cette règle. Attention, certains établissements sont susceptibles de déroger à ces horaires, renseignez-vous auprès de la réception de l'hôtel. Cette règle est aussi valable pour les services, prestations y compris éventuellement bracelets du Tout compris.

Formule « Tout Compris » La formule « tout compris » est expliquée dans chaque page produit. La formule « tout compris » ne signifie pas que tout est gratuit. De principe et sauf mention particulière, elle comprend 7 petits déjeuners, 7 déjeuners et 7 dîners et permet la consommation sans limite de certains alcools, à certaines heures (suivant une carte fournie sur place) et parfois dans certains lieux (bars et restaurants) selon les hôtels, pour les personnes majeures. Les formules « Tout compris Light » ne comprennent pas d'alcool et l'eau de source est proposée en carafe. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Nous ne saurions être tenus pour responsable des accidents survenus à des clients ou causés par des clients en état d'ébriété. Dans tous les cas, se référer au descriptif de la formule produit.

Repas Le régime des repas dépend de la formule choisie. Il s'agit des menus établis par les établissements concernés et servis dans les restaurants désignés. Les repas pris à la carte, dans un autre restaurant ou dans la chambre donnent lieu à un supplément. Tous les hôtels ne pratiquent pas les paniers repas. Sauf mention contraire, les hôtels ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérale payantes vous seront proposées. Pour un séjour hôtelier en demi-pension, chaque nuit passée sur place comprend un dîner et un petit déjeuner. Suivant l'heure de vol, selon les établissements et les formules contractées lors de votre réservation, un repas (éventuellement froid) peut être proposé aux hôtels le soir : il peut également être remplacé selon les cas par un déjeuner (en principe non compris) le dernier jour. Tous les repas supplémentaires sont à la charge des clients. Nous rappelons qu'en cas de retard d'avion et si le séjour se trouvait écourté (arrivée tardive ou départ matinal ou reporté d'un jour), le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement.

Chambres Chambre triple : Dans la plupart des hôtels la chambre triple correspond à une chambre double avec un lit d'appoint. Cette formule qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent d'éventuels inconvénients (espace réduit, lit pliant etc.).

Chambre individuelle : Bien que faisant l'objet d'un supplément, les chambres individuelles sont souvent moins spacieuses et moins bien situées dans l'hôtel que les autres chambres.

Services Ils sont pour la plupart payants et à régler directement auprès de l'hôtel sur place. Leur prix est donné à titre informatif et il est susceptible d'être modifié sur place par nos partenaires suivant leurs données économiques ou la saisonnalité. Il s'agit par exemple du parking, du port des bagages, service en chambre, téléphone, internet, mini bar, coffre-fort, consommations aux bars et aux restaurants, blanchisserie, cartes de télévision et activités sportives. Tous les types de cartes ne sont pas acceptés et le règlement de certaines suppléments nécessite des espèces (conditions sur place).

Clubs enfants (Top Clubs avec animation francophone/internationale/européenne) : Ils ne peuvent prendre en charge des enfants nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique (ils resteront sous la garde de leurs parents ou tuteurs). Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. Les tranches d'âges sont généralement définies par les hôtels. Selon le nombre d'enfants / ados les tranches d'âges peuvent être modifiées ou regroupées. Pour des raisons de sécurité, un nombre maximum d'enfants est défini sur place. Certains Mini Clubs ne sont ouverts que pendant les vacances scolaires. Age minimum requis avant départ : 4 ans. Prévoir un ou plusieurs jours de fermeture par semaine. Les activités sont soumises à modifications, à un planning et à des horaires (se renseigner sur place).

Dans les Top Clubs avec animation internationale/européenne : les personnes parlent parfois plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Dans les Top Clubs Cocoon : toutes les installations sont à disposition des parents et des enfants. Des animateurs/ambassadeurs organiseront des activités pouvant accueillir les enfants 6 jours par semaine pendant les vacances scolaires. L'ensemble est défini sur place et peut varier d'une semaine à l'autre.

Saisonnalité Les piscines intérieures et/ ou extérieures peuvent être fermées à la clientèle selon les conditions climatiques. Les activités et animations peuvent être réduites en début et fin de saison. Les repas prévus sous forme de buffet peuvent être remplacés par des repas servis à la place.

Effets personnels Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel. Top of Travel, n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objets de valeur avec soi.

Voyages de noces et anniversaire de mariage La présentation du livret de famille ou du certificat de mariage est obligatoire sur place à l'arrivée à l'hôtel. A défaut, les attentions décrites ne seront pas mises à disposition et les réductions appliquées au moment de la réservation feront l'objet d'un réajustement tarifaire sur place que vous devrez acquitter. Les attentions décrites peuvent être substituées par une autre sans préavis.

LOCATION DE VOITURE

Les locataires de voiture se réservent le droit de substituer à la voiture demandée lors de la réservation un modèle de catégorie équivalente ou supérieure. Les tarifs des locations de voitures sont calculés par tranche de 24h à partir de l'heure de prise en charge. Tout dépassement est impérativement à régler sur place. Une caution est souvent demandée sur place par les loueurs. Les prix des éventuels suppléments à régler sur place / options avec suppléments indiqués en brochure sont donnés à titre indicatif et sujets à modifications. Nous conseillons à chaque voyageur de lire correctement le contrat de location de voiture remis sur place avant de le signer et avant de prendre la clé de son véhicule afin de ne pas souscrire sur place des suppléments qu'il ne souhaiterait pas.

EXCURSIONS FACULTATIVES VENDUES SUR PLACE

Dans des cas très exceptionnels, elles sont susceptibles d'être modifiées, remplacées et/ou annulées en fonction d'impératifs indépendants de notre volonté. Le minimum de participants requis pour leur réalisation vous est précisé sur place.

DESCRIPTIFS

Tous les descriptifs et photos publiés en brochure sont fournis de bonne foi. Les fermetures temporaires de certains équipements dues à des travaux, à des défaillances techniques ou autres sont toujours possibles. De même les conditions climatiques peuvent parfois provoquer l'annulation de certaines activités ou visites et dans ces cas aucun dédommagement ne pourra être envisagé. Nous rappelons que la brochure n'est pas un élément contractuel et qu'en aucun cas elle ne peut se substituer au document approprié prévu dans les conditions générales qui doit être remis par l'agence vendeur au client.

MODIFICATION/ANNULATION

MODIFICATION DU FAIT DU VOYAGEUR (le client)

Modification avant départ :

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est soumise à disponibilités et devra être adressée à l'agence ou Top of Travel par tout moyen d'obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais. Notifiée à plus de 30 jours de la date de départ, toute modification de la commande entraîne 50€ de frais de dossier par personne. (Un report de date ou un changement de destination ou de lieu de séjour - sauf accord particulier - est considéré comme une annulation. Un changement de nom est quant à lui considéré comme une cession de contrat)

Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article « annulation du fait du voyageur »

Par ailleurs, toute modification en cas d'émission anticipée du billet d'avion pour un « voyage sur vols réguliers sur mesure » entrainera des frais supplémentaires. Dans le cadre d'un voyage « Top of Travel FLEX », aucune demande de modification n'est possible quelle que soit la date de la demande ; il convient donc de procéder à une annulation puis une nouvelle réservation.

Modification sur place :

En cas de modification sur place, le client devra impérativement obtenir l'accord de Top of Travel ou l'un de ses représentants sur place. Tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seront à sa charge sans qu'il puisse prétendre au remboursement des prestations éventuellement non consommées du fait de ces modifications.

ANNULATION DU FAIT DU VOYAGEUR (le client)

Il est rappelé qu'en application des articles L221-2 et L221-28 du code de la consommation, aucun des voyages proposés par l'organisateur ne bénéficie d'un délai de rétractation. Le voyageur (le client) peut néanmoins résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution prévus ci-après.

Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais de résolution) en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ ; la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables. L'indemnité forfaitaire retenue est applicable selon le barème suivant :

- **Pour les voyages prédefinis en brochure comprenant des vols affrétés, spéciaux ou sur stocks contingentés de vols désignés :**
 - plus de 90 jours avant le départ : 150€ par personne
 - entre 90 jours et 61 jours avant le départ : 15% du montant total TTC du voyage (minimum 200€ par personne)
 - entre 60 jours et 30 jours avant le départ : 20% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 29 jours et 22 jours avant le départ : 40% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 21 jours et 10 jours avant le départ : 65% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 85% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne)
 - moins de 3 jours avant le départ, le jour du départ et après départ : 100% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne)
- **Pour la destination Egypte, la surcharge carburant n'est pas remboursable en cas d'annulation.**
- **Pour les voyages incluant un transport sur vols réguliers « sur mesure » (selon les disponibilités fournies par les compagnies aériennes au moment de la réservation) et pour tous les voyages « Top of Travel FLEX », à savoir sur compagnies aériennes régulières et low cost :**
 - Des la réservation : 100% du montant des billets d'avion (minimum 200€ par personne)
 - entre 90 jours et 61 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 15% sur le montant du restant du voyage (minimum 200€ par personne)
 - entre 60 jours et 30 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 20% sur le montant du restant du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 29 jours et 22 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 40% sur le montant du restant du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 21 jours et 10 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 65% sur le montant du restant du voyage (minimum 250€ par personne)
 - entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 85% sur le montant du restant du voyage (minimum 250€ par personne)
 - moins de 3 jours avant le départ, le jour du départ et après départ : 100% du montant des billets d'avion et 100% sur le montant du restant du voyage (minimum 250€ par personne)

* Pour les voyages sur les vols réguliers sur mesure, entre l'inscription et le jour du départ les compagnies aériennes peuvent demander l'émission anticipée des billets afin de garantir les places d'avion. Le montant total des prestations aériennes sera fourni sur demande auprès de votre agence de voyages. Tout modification, même mineure (nom, prénom, parcours, date, classe de réservation...) entrainera des frais supplémentaires.

* Pour les offres de voyages « Top of Travel FLEX », les billets d'avion sont émis au moment de la réservation afin de garantir le prix et la disponibilité. Le montant total des prestations aériennes sera fourni sur demande auprès de votre agence de voyages. Tout modification, même mineure (nom, prénom, parcours, date, classe de réservation...) entrainera des frais supplémentaires. Ce montant n'est pas remboursable quel que soit le motif de l'annulation.

Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif «chambre individuelle» au lieu du tarif «chambre double», répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).