



CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE : VALABLES DU 01 AVRIL 2025 AU 31 OCTOBRE 2025

Programmes soumis à des conditions d'annulations spéciales

Terre Irlandaise, Terre Ecosaise, Grand Panorama des Fjords (Top of travel Flex)

- Dès 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 22 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'avion et 50% 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 jusqu'au 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...) entraînera 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...) entraînera 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 double» au lieu du tarif «chambre double», répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc.).

ASSURANCES

Aucune assurance voyage (assistance rapatriement, assurance annulation ou autre) n'est incluse dans les voyages proposés dans la présente brochure. Top of travel informe le client de l'existence d'assurances optionnelles. En cas d'annulation du voyage par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. Ces assurances ne sont pas cessibles.

Top of travel propose 2 formules d'assurances (extraits des garanties ci-après) indispensables au bon déroulement du séjour et protégeant avant et pendant le séjour des imprévus : un contrat MULTIRISQUES (annulation incluse) et un contrat ASSISTANCE RAPATRIEMENT et BAGAGES.

D'autres formules d'assurances sont disponibles, nous contacter.

Les informations ci-dessous sont un résumé des garanties proposées et n'ont aucune valeur contractuelle. Les conditions générales du contrat vous seront précisées au et détaillées avec vos documents de voyages ou sur simple demande auprès de nos services. Nos contrats comprennent des franchises, nous vous invitons vivement à en prendre connaissance.

A/ CONTRAT Multirisque Loisirs AY2022007 / Annulation « toutes causes »

Il protège le projet de voyage grâce au contrat Multirisques le plus complet et ce même en cas d'épidémie/pandémie. Il prévoit le remboursement des frais d'annulation restant à la charge du Voyageur, pour les motifs médicaux, accidents, décès, mais aussi pour tout autre événement aléatoire pouvant être justifié.

Franchise (maladie / y compris due à un virus ou une épidémie) / accident/décès : 5 % sur le montant des frais pour les voyages jusqu'à 2 000 € par personne, au-delà : 10 % sur le montant des frais d'annulation (motifs médicaux ou toutes causes justifiées).

Ce contrat comprend également :

- Départ manqué / Retour manqué : Jusqu'à 1500 € par personne remboursé pour l'achat d'un nouveau billet d'avion.
- Retard de transport : à partir de 4h de retard : 150 € par personne.
- Assistance rapatriement : (cf. B/ Assistance Rapatriement / Bagages)
- Assistance Bagages : (cf. B/ Assistance Rapatriement / Bagages)
- Interruption de séjour : indemnisation jusqu'à 5000€ par personne (remboursement des prestations non utilisées suite rapatriement ou retour prématuré par la compagnie d'assurance).

B/ Assistance Rapatriement / Bagages AY2022008

• Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine : 15 jours maximum / 150€ / nuit/ pers. (garantie non cumulable avec la garantie Retour impossible ci-dessous).

• Retour impossible (vols annulés suite restrictions gouvernementales ou encore fermetures aéroports suite cas de force majeure) : 5 jours maximum / 100 € / nuit/ pers, remboursement sur justificatifs.

En cas de retour à une date postérieure à celle prévue initialement et après accord de la compagnie d'assurance, prise en charge du billet de transport Retour.

- Rapatriement médical (frais réels)
- Frais médicaux à l'étranger (franchise 250€ par personne) : Pays méditerranéens : 75 000€ par personne / Tout autre pays : 150 000€ par personne
- Bagages : Vol, perte, détérioration : jusqu'à 1500€ par personne / Retard de livraison bagages : 150€ par personne

Le prix et les conditions des assurances annulations et complémentaires n'est pas remboursé lors des annulations de dossier du fait des clients.

Droit de renonciation mentionné à l'article L.112-10 du code des assurances. Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

ANNULATION et/ou MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par les circonstances de force majeure ou liées à la sécurité. De même il ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants plus de 21 jours avant le départ. Le nombre minimum de participants est généralement de 25 personnes pour tous les circuits et généralement de 49 personnes pour les programmes sur vols spéciaux (se référer aux informations spécifiques sur les pages brochure des produits). Les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté. Si du fait de circonstances extérieures le circuit ou le séjour devait être modifié, nous nous efforcerons de proposer un voyage de remplacement et le client disposera d'un délai de 7 jours pour accepter la modification ou annuler sa réservation. Dans ce cas il sera intégralement remboursé mais ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

DÉPARTS GARANTIS

La plupart de nos circuits sont garantis à partir de 20 participants (sauf mention spéciale). Si pour des raisons d'insuffisance de participants sur la partie terrestre, de logistique, de bon déroulement des programmes, d'impératifs locaux, nous devons annuler ou modifier un voyage, nous nous engageons à le faire à plus de 21 jours avant la date de départ. Nous ferons tout notre possible pour proposer un voyage de remplacement ou une autre date de départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation ou la modification du voyage intervient à plus de 21 jours de la date de départ.

CIRCUITS

Ils ne sont pas conçus en privatifs ou exclusifs, sauf mention contraires dans les descriptifs. Ils impliquent ainsi un regroupement d'hôtels entre les établissements 3, 4 ou 5 étoiles normes locales. Dans certains cas, pour des raisons opérationnelles, lors des départs pour les

excursions, le transfériste peut effectuer plusieurs arrêts dans les différents hôtels de séjour, dans la limite de 6. Aussi, pour des raisons opérationnelles, certaines étapes guidées peuvent être commentées dans plusieurs langues, dont le français.

FORMALITÉS & INFORMATIONS

Convocations et Rendez-vous : Pour certains voyages, les billets et documents de voyage seront remis au client à l'aéroport, au comptoir Top of Travel ou celui de son représentant aéroport, au moment du départ (dans quelques aéroports le client sera invité à se présenter directement au comptoir d'enregistrement du vol). Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Certains événements liés à l'affluence en haute saison, à des événements particuliers ou à des mesures de sécurité renforcée demandent aux passagers une anticipation quant aux délais d'attente ou de contrôles nécessaires dans certains aéroports. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 %. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme, ou à une heure et lieu de rendez-vous explicitement indiqué par notre correspondant sur place ou s'il ne peut présenter les documents de police ou visa exigés pour son voyage. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre quelle que soit la cause n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'implique pas la responsabilité de Top of Travel.

Formalités administratives : indiquées en brochure, elles s'appliquent aux personnes de nationalité française. Entre la date de parution de la brochure et la date de départ des modifications d'ordre sanitaire ou administratif peuvent intervenir. Consulter votre agence de voyage lors de votre inscription et avant votre départ. Le site www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr est également très utile. Enfants mineurs français : ils doivent être en possession de leur propre carte d'identité ou d'un passeport nominatif éventuellement assorti d'un visa selon les pays. Il convient de vérifier les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site [diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/](http://www.diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/)

Les livrets de familles ne sont pas des pièces d'identité et ne permettent en aucun cas le passage des frontières. Nous déclinons toute responsabilité en cas de non-conformité de papiers d'identité entraînant l'interdiction de sortir de France ou de pénétrer en territoire étranger. Pour le Sri Lanka, un E-Visa est à demander en ligne pour les ressortissants français, belges et suisses (pour les autres nationalités, nous consulter). Le Visa payant (50 USD) est à demander sur le site www.srilanka.gov.lk. L'entrée au Sri Lanka doit se faire dans les 3 mois suivant l'obtention de l'e-Visa.

Informations Sanitaires & Risques : Lorsque vous effectuez un voyage, le site ARIANE conçu à l'initiative du Ministère des affaires étrangères en concertation avec la CNIL vous permet de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère des Affaires étrangères : <https://pastel.diplomatique.gouv.fr/fildariane/dyn/protected/acueil/formAccueil.html>

L'inscription sur le site Ariane, offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles. Une fois vos données saisies sur Ariane :

- Vous recevrez des recommandations de sécurité par SMS ou courriels si la situation dans le pays le justifie
- Vous serez contacté en cas de crise dans votre pays de destination
- La personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin

Mineurs : tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (NI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en concertation avec la CNIL. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou NI/permis ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ou tout autre document administratif ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la NI. Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) autorisant le mineur à voyager. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits... Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire ou climatique (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Top of Travel pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaît avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Top of Travel peut aussi être amenée à annuler le séjour du client sans indemnisation ou compensation.

PENDANT LE SÉJOUR

En cas de défaillance des prestations annoncées : Nous conseillons aux voyageurs de prendre immédiatement contact avec nos équipes locales et à leur signaler par écrit l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat afin de ne pas avoir à subir d'éventuelles conséquences déplaisantes durant tout le voyage. Tout incident ou service non fourni et non signalé sur place sera particulièrement plus difficile à prendre en compte au retour (contacts de nos bureaux sur place indiqués dans les carnets de voyage).

APRES VENTE

Toute réclamation doit être signalée par le client auprès de l'organisateur du voyage dans un délai de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception par l'intermédiaire de son agence de voyages. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Nous nous efforcerons d'apporter une réponse dans les meilleurs délais possibles, ce délai pouvant varier en fonction de l'enquête et du temps de réponse des prestataires concernés. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Ne sont pas considérés comme après-vente les courriers informant d'objets oubliés sur place. Top of Travel ne se charge pas de leur recherche. Pour les réclamations relatives aux retards aériens, Top of Travel est tributaire des procédures de chaque compagnie aérienne et de leur délai de réponse. Attention : la carte d'embarquement est un justificatif impératif et obligatoire à fournir, demandé par les compagnies aériennes. Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 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. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'APRÈS celle du service gérant l'après-vente au sein du tour opérateur. Les professionnels et les consommateurs sont libres de suivre ou pas les avis du médiateur.