

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE : VALABLES DU 01 NOVEMBRE 2025 AU 31 OCTOBRE 2026

## 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 à - 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 genoux d'un adulte accompagnant est facturé à l'inscription, 60 euros sur les vols courts et moyens courriers, 100 euros sur le long courrier (vol de plus de 8 heures). 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 classification 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. Il vous sera souvent demandé de mettre le linge de toilette à terre si vous souhaitez qu'il soit changé. Les serviettes laissées sur les supports prévus 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 partis dans certains lieux (bars et restaurants) situés dans 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 saurons 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 repas repas. Sauf mention contraire, les hôteliers 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 hôtes le 1<sup>er</sup> 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 empêtré (arrivée tardive ou départ matinal ou reporté d'un jour), le client ne pourra 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 par 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, coffee-fort, consommations aux bars et aux restaurants, blanchisserie, certaines chaînes de télévision et activités sportives. Tous les types de cartes ne sont pas acceptés et le règlement de certains suppléments nécessite des espèces (conditions sur place).

**Clubs enfants** (Top Clubs avec animation francophone/internationale/européenne) : Ils ne peuvent prendre en charge des enfants nés-ressistant 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. Agé 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 Emotion : 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.

**Saisonnier** 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 Travel, n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdu 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 loueurs de voitures 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 souhaite 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 franchise 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/ANNUULATION

### 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 travel par tout moyen obténir 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 » entraînera des frais supplémentaires. Dans le cadre d'un voyage « Top de 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 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 comprant des vols affrétés, spéciaux ou sur stocks contingents 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 pour les destinations moyen-courrier, minimum 400€ par personne pour les destinations Long-courrier)
- entre 60 jours et 30 jours avant le départ : 20% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne pour les destinations moyen-courrier, minimum 400€ par personne pour les destinations Long-courrier)
- entre 29 jours et 22 jours avant le départ : 40% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne pour les destinations moyen-courrier, minimum 650€ par personne pour les destinations Long-courrier)
- entre 21 jours et 10 jours avant le départ : 65% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne pour les destinations moyen-courrier, minimum 650€ par personne pour les destinations Long-courrier)
- entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 85% du montant total TTC du voyage (minimum 250€ par personne pour les destinations moyen-courrier, minimum 650€ par personne pour les destinations Long-courrier)
- 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 les destinations moyen-courrier, minimum 650€ par personne pour les destinations Long-courrier)

#### • 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 de travel FLEX », à savoir sur compagnies aériennes régulières et low cost :

- 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 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...) entraînera des frais supplémentaires.

\* Pour les offres de voyages « Top de 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 ajustement 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.).

## ASSURANCES

Aucune assurance voyage (assistance rapatriement, assurance annulation ou autre) n'est incluse dans les voyages proposés dans la présente brochure. Top de 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 de 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 AV202207 / 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)

- Bagages : (cf. B/ Assistance Rapatriement / Bagages)

- Interruption de séjour : indemnisation jusqu'à 5000€ par personne (remboursement des prestations non utilisées suite rapatriement ou retour prématré par la compagnie d'assurance).

#### B/ Assistance Rapatriement / Bagages AV202208

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 1 500€ 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 du fait des clients.

Droit de renonciation mentionné à l'article L.110-12 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 bénéficierez 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