

Préambule : L'inscription à l'un des programmes contenus dans la présente brochure implique l'acceptation préalable des conditions générales et particulières de vente. Elles vous seront remises par votre agence de voyages lors de votre réservation. Tout client qui s'inscrit à l'un de nos voyages reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions générales et particulières de vente et les accepte dans leur intégralité. L'agence de voyage ou le revendeur accepte également ainsi nos propres conditions générales et particulières de vente.

Information préalable : Conformément aux articles L211-9 et R211-8 du Code du Tourisme, outre les errata, Top of Travel se réserve la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités disponibles. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages, ou certaines informations contenues dans la présente brochure. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins elle n'est pas à l'abri d'éventuelles erreurs d'impression concernant les dates, les prix, les photos ou tout autre détail de prestations. Dans cette éventualité le client doit se faire préciser par l'agence de voyage vendeur les prix et conditions définitifs lors de la réservation. Seuls les prix mentionnés dans la facture seront contractuels. Nos éventuels errata sont disponibles et actualisés sur les sites : www.topoftravel-pro.fr ; www.topoftravel.fr

INSCRIPTION : Elle est soumise au versement à titre d'acompte d'une somme égale au quart du prix global du voyage. Le paiement du solde doit intervenir entre 30 et 25 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait des frais d'annulation (voir paragraphe annulation du fait du voyageur).

PRIX ET VALIDITÉ : Les prix figurant dans cette brochure sont établis au jour de son édition en fonction des données économiques connues à cette date. Ils sont susceptibles de modifications notamment pour tenir compte de l'évolution des tarifs des prestataires de Top of Travel et des coûts associés (prix du carburant ou d'autres sources d'énergie, taxes ou redevances ou taux de change). Le prix des prestations proposées sera confirmé par Top of Travel ou l'agence de voyages avant la conclusion du contrat avec le client. Par suite, si un nouveau coût, tel que par exemple des frais de visa ou une nouvelle taxe (exemple : taxe carbone), devenait obligatoire après la réservation, il serait à la charge du client.

Les tarifs de cette brochure sont applicables jusqu'à la sortie de la nouvelle édition (sauf erratum en cours de saison). Dans tous les cas, les prix sont impérativement confirmés par Top of Travel au client au moment de la réservation. Tous les prix publiés sont calculés forfaitairement par personne en euros sur un certain nombre de nuits mais jamais sur un nombre d'heures ou de fractions de journées ou de journées, sur la base d'un logement en chambre double. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, le premier et/ou le dernier jour du voyage se trouvent amputés de quelques heures, aucune indemnité ne pourra être réclamée. Les prix dans cette brochure sont des exemples et sous réserve d'éventuelles modifications. Top of Travel se réserve expressément la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités (chambres, sièges aériens etc.). Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du client : Les voyages sont assimilés à des produits fins incluant un ensemble de prestations et il convient de les acheter comme tels ; il appartient au client d'apprécier, lors de l'acte d'achat, si le prix lui convient. Les prix indiqués sont établis en fonction notamment des données économiques suivantes : coût du transport, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, cours des devises entrant dans la composition des prix de revient.

Top of Travel se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse comme à la baisse afin de tenir compte des évolutions du coût du carburant ainsi que des cours des devises ayant une incidence sur le prix, des taux de change ou encore des taxes et redevances variables afférentes aux prestations fournies, telles que la taxe carbone (ETS), la taxe Compulsory stock fee (CSO), la taxe Sustainable Aviation Fuel (SAF) et les taxes et redevances aéroportuaires.

Les prix des vols ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET CIF NVE HIGH QUOTE » indice journalier de mesure de la tonne métrique du kérosène, utilisée par les compagnies aériennes. Les différences retenues pour ces calculs sont : 750 USD/tonne. Devises 1€ = 1,05 USD. En cas d'évolution d'au moins une de ces données, la modification du prix interviendra à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyage.

Dans certains cas, Top of Travel peut être cependant amené à réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse pour les clients déjà inscrits. Toutefois et conformément à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ, pour les clients déjà inscrits.

Variation du cours des devises :

Les tarifs sont garantis dans la limite d'une parité égale ou supérieure à celles mentionnées ci-dessous.

Tous les programmes Jordanie : 1 EUR = 1,05 USD

Tous les programmes Maroc : 1 EUR = 10,85 MAD

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3% cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'applique que sur les prestations qui nous sont facturées en devise.

La variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera sur 65% du prix. Cette variation s'applique sur le prix de vente public, hors promotions et réductions.

Variation du coût de transport, des taxes, des redevances : Toute variation des données économiques sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par leur agence de voyage par lettre recommandée avec accusé de réception. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Nos prix comprennent exclusivement l'ensemble des prestations écrites dans nos programmes de circuits ou séjours et sont calculés selon un nombre de nuits et non pas de journées entières. De façon générale nos prix ne comprennent pas les assurances complémentaires, les pourboires et dépenses personnelles, les boissons (sauf mention contraire), la franchise bagage en soute, toutes prestations non stipulées dans le descriptif du produit.

Prix « Top Départ », « Offres Spéciales », « Excursion offerte » et « semaine supplémentaire » :

Prix « Top Départ » : Un prix à définir un quota de sièges et de lits sur certains hôtels et à certains dates vendues à prix promotionnels. Les tarifs « Top Départ » sont valables pour toute réservation effectuée avant le 31/01/2026 minuit pour des séjours compris entre le 01/04/2026 et le 31/10/2026 et jusqu'à épuisement des stocks. Les « Top Départ » sont applicables sur les prix adultes uniquement et la réduction correspondante est applicable une seule fois pour les dossiers en 7 et 14 nuits. Si le quota de sièges et/ou de lits est atteint avant cette date, le tarif en vigueur de la brochure sera appliqué. L'offre « Top Départ » n'est pas applicable sur les vols réguliers non désignés et sur les voyages Top of Travel Flex. L'offre « Top Friends » est valable sur la base de 10 adultes payants. Nos offres « Top Friends » et « Top Départ » ne sont pas cumulables entre elles.

Des promotions et/ou offres spéciales et/ou ventes de dernières minutes sont parfois proposées et un même voyage peut s'avérer être vendu à un prix différent selon la date à laquelle il a été réservé. Aucun remboursement rétroactif ne sera effectué entre le prix réglé et le prix promotionnel et/ou de dernière minute.

Pour les programmes sur vols affrétés, les places et les stocks des semaines supplémentaires sont également limités.

DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage s'entend depuis le jour de la convocation à l'aéroport le jour de départ jusqu'au jour de convocation du vol retour en France. Il convient de considérer, sauf mention particulière, que le premier et le dernier jour du voyage sont consacrés au transport international et ne comportent aucune prestation sur le lieu de séjour. Il est également possible que la première et/ou la dernière nuit ne soit pas intégralement passée à l'hôtel ou à bord du bateau en fonction des horaires de vol. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 11 h ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 15 h. Pour certains appartements locaux, le check in est prévu à partir de 17h. Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit / correspondance trop court/jour du départ ou du jour de votre retour ou le lendemain (les dépassements possibles des forfaits parking aéroports ne peuvent être pris en charge par Top of Travel), notamment pour les vols charters qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol ou à des retards. En cas de retard aérien les visites et excursions éventuellement incluses dans le forfait, seront fournies dans un ordre différent, sinon elles seront remboursées au prorata de leurs prix sans aucun autre dédommagement supplémentaire.

TRANSPORT

Responsabilité des transporteurs : Les conséquences des accidents, incidents et/ou contretemps pouvant intervenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des conventions de Varsovie et Montréal, du règlement de la Communauté Européenne N° 261/2004, des réglementations locales qui régissent les transports nationaux des pays concernés. En cas, Top of

Travel ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport des passagers. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages de cette brochure est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations au transport aérien des passagers et de leurs bagages, exclusivement comme précisée dans les conditions générales de vente (un extrait figure sur les titres de transport remis aux clients). Le billet d'avion constitue le seul contrat entre la compagnie et le client ; ce dernier en est responsable et nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol. L'identité du transporteur aérien peut être modifiée, les horaires, le type d'appareil sont communiqués à titre indicatif, ils ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à des modifications jusqu'à la dernière minute : ils ne peuvent engager ni notre responsabilité, ni celles des compagnies. Les compagnies aériennes ne sont pas tenues comme responsables dans le cas de l'annulation d'un vol, de retard ou de modification d'itinéraire provoqués par des événements extérieurs (grèves, incidents techniques, surcharge aérienne ou intempéries ou toutes causes indépendantes de notre volonté) et les frais qui pourront en résulter ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou remboursement. De plus ne pourront être pris en charge par l'organisateur des frais supplémentaires (hébergement, taxi, repas etc...) suite aux modifications d'horaires de transport (ferroviaire ou aérien) décidées par les transporteurs pour des motifs de sécurité ou des cas de force majeure (conditions météorologiques, aéroport ou gare fermés, grèves, incident technique etc...). Lors des périodes de forte affluence, les compagnies se voient parfois obligées de modifier leurs plans de vol, les capacités des appareils ou de mettre en place des vols supplémentaires même en dernière minute et de substituer les places des vols réguliers par des places de vols supplémentaires à des horaires sensiblement différents voire de nuit.

Conditions spéciales vols spéciaux et vols réguliers

Les vols spéciaux permettent de bénéficier de tarifs intéressants mais peuvent avoir l'inconvénient d'opérer à des heures peu confortables, voire de nuit et ne donnent aucune certitude quant aux horaires ou aux aéroports. La responsabilité des compagnies aériennes (régie par l'article 9 du contrat de transport) limite les obligations de ces compagnies au transport des voyageurs de la ville de départ à la destination choisie. En cas de retard, et de modifications de vol au début ou à la fin du voyage les compagnies déclineraient toute responsabilité ou prise en charge pour les perturbations que les modifications d'horaires ou même de jour pourraient engendrer telles que :

-Correspondance manquée même dans le cadre du pré ou post acheminement par avion ou voie terrestre. Sauf dans les cas de post acheminements réservés par Top of Travel, l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de sa volonté. Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité.

-Préjudice subi au titre d'un manque à gagner professionnel. Perte d'emploi, retenue sur salaire, frais supplémentaires de quelque nature que ce soit. Changement d'aéroport (à Paris notamment Orly/Rosny).

Compte tenu de ce qui précède, ni l'agence de voyages, ni Top of Travel ne pourront être tenus pour responsables des frais engendrés par des modifications résultant de causes indépendantes de leur volonté et en aucun cas leur responsabilité ne pourra dépasser celle des compagnies de transport.

En cas de force majeure, nous pourrions être amenés à transférer les passagers des vols spéciaux sur vols réguliers ou vice versa. Top of Travel se réserve éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. D'autres compagnies aériennes peuvent être proposées au moment de la réservation moyennant un éventuel supplément. Ces suppléments seront signalés au moment de l'inscription du client et soumis à son accord. Les prix figurant en brochure sont calculés sur la base de nombre de places attribuées par les compagnies dans des classes tarifaires spécifiques (contingents) ; après épuisement de ce nombre de places, l'achat de vols supplémentaires dans d'autre classe de réservation (classe de débardement) ou la mise de place de vols supplémentaires fera l'objet de supplément qui sera signalé au client au moment de l'inscription et soumis à son accord. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain du retour de voyage. Toute annulation du client suite à l'annonce d'une modification du transport entraînera les frais d'annulation normaux. Pour bénéficier des tarifs spéciaux sur vols réguliers les séjours devront obligatoirement inclure la nuit du samedi au dimanche. La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarter pas la possibilité d'une escale. Les vols retour sont à reconfirmer par le passager au plus tard 48h avant la date retour auprès de nos représentants locaux. Informations passagers. Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement. Modifications des informations (art.97 décret du 15 juin 1994) : Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Top OF TRAVEL s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations dans la présente brochure. Ces modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, communiquées en vertu des art. 1, 2 et 5 du décret 2006-315 du 17 mars 2006.

Liste Noire En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site Internet : <http://www.dgac.fr>

Informations Environnementales Suivant le Décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011, relatif à l'information sur la qualité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport, un calculateur CO2, comme celui de la DGAC est disponible sur : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Le-calculateur-d-emissions-de-CO2.html>

Garantie Retard d'Avion En cas de retard d'avion et/ou litige aérien, votre réclamation devra être faite auprès de la compagnie aérienne concernée.

Bagages Sur les vols réguliers désignés et publiés en brochure et sur les vols spéciaux, de principe le transport de bagages en soute et en cabine (sur certaines compagnies) n'est pas inclus, sauf mention contraire lors de la réservation. Lorsque les bagages sont inclus : Pour les lignes régulières, est autorisée en règle générale une moyenne de 20 kg par passager (sauf sur certains vols domestiques ou certains petits appareils où le poids est ramené à 15 kg par passager). Pour les vols spéciaux, il est généralement autorisé 1 seul bagage en soute de 15kg par personne, nous vous conseillons donc de prévoir 1 seul bagage par personne pour tout voyage. Tout excédent sera à régler directement aux aéroports selon le barème en vigueur établi par la compagnie aérienne. Le matériel spécifique volumineux et sportif - notamment de plongée, de surf et de golf - est soumis à dérogation et à supplément.

Sur les vols « Top Flex » (vols réguliers ou low cost en tarification dynamique calculée sur la base des tarifs les plus avantageux accordés par les compagnies aériennes) : le transport des bagages en soute comme en cabine n'est généralement pas inclus et la possibilité de réserver ces services peut être proposée lors de la réservation - contre supplément. Dans tous les cas se référer aux informations précises mentionnées sur votre confirmation de séjour et votre confirmation. **Vol et perte de bagages** La responsabilité des compagnies aériennes en cas de détérioration ou de perte des bagages enregistrés est régie par la convention de Varsovie ; une déclaration devra immédiatement être faite à l'aéroport auprès de la compagnie aérienne concernée, au comptoir Réclamation Bagages, qui reste le seul interlocuteur du passager pour ce sinistre. Aucune assurance n'est comprise dans nos prix et nous déclinons toute responsabilité pour vol, perte ou dommages de vos effets personnels en quelque circonstance que ce soit. Nous vous conseillons de souscrire auprès de votre agence de voyages une assurance visant à la sauvegarde de vos intérêts selon la valeur des objets que vous emporterez.

Adaptation au voyage - Personnes à mobilité réduite ou handicapées Tous nos établissements ne sont pas aux normes requises pour les personnes en fauteuil roulant. Par ailleurs les normes en la matière à l'étranger sont souvent très différentes des normes françaises. 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'inscrire 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) client(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) aérien(ne)s seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un/des transport(s) à 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 cédant 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 pourraient être plus élevés, par exemple en cas de réimpression du 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 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 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 5 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 : 250 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 : Tenu 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 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 éliminer 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'arrivée et si le séjour se trouvait écourté (arrivée tardive ou départ matériel 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 planté 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 le 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, 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 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 Emotion : toutes les installations sont à disposition des parents et des enfants. Des amateurs/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 rajustement tarifaire sur place que vous devrez acquitter. Les attentions décrites peuvent être substituées par une autre sans préavis.

LOCATION DE VOITURE

Les loueurs 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. Tout dépassement 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 vendeuse 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'aviation pour un « voyage sur vols réguliers sur mesure » entraînera 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 résilier 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 pré-définis 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 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 of Travel FLEX », à savoir sur compagnies aériennes régulières et low cost :**

- Dès la réservation : 100% du montant des billets d'aviation (minimum 200€ par personne)
- entre 90 jours et 61 jours avant le départ : 100% du montant des billets d'aviation 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'aviation 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'aviation 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'aviation 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'aviation 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'aviation 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'aviation. 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'aviation 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 rajustement 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.).

Programmes soumis à des conditions d'annulations spéciales

Au Cœur des Açores, Açores Saver Rando, Road Trip aux Açores

- Dès la réservation 20%
- D-95 à D-65 : 50%
- D-64 à D-35 : 75%
- A partir de 34 jours et jusqu'au jour du départ : 100%
- 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'aviation. 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
- 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 rajustement 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 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 / 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'aviation.
- 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 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 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 de dossier du fait des clients.

Droit de renonciation mentionné à l'article L112-10 du code des assurances. Vous êtes invités 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 contraire 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 du 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 (HLE) 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 diplomatie.gouv.fr : <http://diplomatie.gouv.fr/fr/consels-aux-voyageurs/consels-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.

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.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/protected/accueil/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 (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité. 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 CNI périmés 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 CNI. 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 reconnaîtra 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'inexécution 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).

APRÈS 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 pourrait 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.

MENTIONS LÉGALES

Top of Travel : 3, rue Franklin - 93100 Montreuil - S.A. au capital de 456 000 euros - Lic. : IM075110190 RCS Bobigny 419 234 141 - Siret 419 234 141 00028 - APE 7912Z - TVA intra : FR 419 234 141 - Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution - Assurance responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox à hauteur de 7 500 000 euros - Membre du syndicat des entreprises du Tour Opérateur (SETO)

Photographies : Toute l'équipe de Top of travel. Les offices du tourisme : Malte, Madère, Jordanie, Slovincie, Italie, Grèce, Monténégro, Croatie, Albanie, Chypre, Portugal, Johan bruman, Andre Carvalho, A. Tischer, Fayer. Hôtels et chaînes hôtelières : Pestana hotels and resorts, Jardins d'Ajuda, Estrelia Dorisol, Dom Pedro Madeira, Salini Resort. Top of Travel : Karine Alves, Michaël La Barbera, Paula Da Cruz, Géraldine Jhouach, Marine Griseri, Philippe Jolivet, Eric Morlot, Marco Sabatini, Bertrand Dussart, Philippe Guersan, Fotolia, Shutterstock, Getty Images, Istock, Pixabay, Adilson Ramos. CD. Droits de reproduction et diffusion réservés. Création et réalisation : Timaska, ViZualCréa, Patrick Bacqué, so between, l'équipe du mag effect de style.

CODE DU TOURISME

Top of Travel recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :

A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211 2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolvables.

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

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

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Pour plus d'informations : www.legifrance.gouv.fr

