

---

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE ET D'ANNULATION</b>	_____page 1
<b>CONDITIONS GENERALES DE REALISATION</b>	_____page 16
<b>SERVICES ET PRESTATIONS EN OPTION A SOUSCRIRE A LA RESERVATION</b>	_____page 17

---

## **1 - CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE**

*Applicable à toutes réservations à compter du 27/04/2026*

Ces conditions s'appliquent pour les voyages du Tour opérateur SALAÜN HOLIDAYS et de ces marques : Nordiska, Pouchkine Tours, Pagodia, Hugh.

La Société **SALAÜN HOLIDAYS** ("L'ORGANISATEUR") est une Société par Actions Simplifiée unipersonnelle au capital de 500. 000 €, dont le siège social est situé au 74, rue de Quimper (29590) Pont de Buis les Quimerc'h, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de QUIMPER sous le n°319 394 797.

En sa qualité d'organisateur de voyages, elle est immatriculée au Registre des Agents de Voyages sous le numéro **IM 029100031** et a souscrit une garantie financière auprès de l'**APST** (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 87- 89, rue La Boétie (75008) PARIS – tel. : 01 44 09 25 35). Elle bénéficie de l'engagement prévu par le Livre II du Code du Tourisme. La Société SALAÜN HOLIDAYS a également souscrit auprès de la compagnie HELVETIA ASSURANCES SA, sis au 25 quai Lamandé Le Havre (76600) (Tel. : 02 32 92 92 92 un contrat d'assurance Professionnel, (N° 92007189), applicable dans le monde entier, couvrant les risques conformément au code du tourisme et garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 10.000. 000 €. Identifiant ADEME: FR231911\_03TOKB. La Société SALAÜN HOLIDAYS est par ailleurs membre de l'Association "Les Entreprises du Voyage", du SETO (Syndicat des entreprises des Tour-Opérateurs), d'"Atout France", de l'Association "Produit en Bretagne", et du "Club d'entreprises développement durable du Finistère".

### **Article 1. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE**

**Champ d'application des Conditions Générales de Vente :** Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations commercialisées par SALAÜN HOLIDAYS, incluant notamment les offres présentées dans ses brochures (brochures générales annuelles, Alpes Express, Pouchkine Tours, Nordiska, PAGODIA, Hugh, Entre Nous...) et les forfaits touristiques, combinant plusieurs prestations et pouvant être élaborés sur mesure, qu'ils soient inclus ou non dans les brochures.

Ces conditions régissent les ventes de voyages et de séjours organisés par SALAÜN HOLIDAYS, conformément au Code du Tourisme. Elles couvrent également, lorsque cela est précisé, la vente de vols secs associés à d'autres prestations touristiques isolées. L'achat d'un voyage, d'un séjour ou de toute prestation proposée par SALAÜN HOLIDAYS, y compris les offres sur mesure comprenant des vols secs ou tout autre titre de transport (maritime ou terrestre), implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client, sans réserve.

**Application et mise à jour des CGV :** Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute réservation de forfait touristique effectuée à compter du 12 février 2026 et couvrent ainsi tous les voyages dont les départs sont prévus à partir de cette date. Elles remplacent toute version antérieure régissant les mêmes produits pour toute réservation réalisée à compter de cette date. Toutefois, certains produits peuvent être soumis à des conditions particulières, lesquelles prévalent alors sur les présentes CGV en cas de contradiction.

**Définition du forfait touristique :** Conformément à l'article L.211-2 du Code du Tourisme, un forfait touristique est constitué dès lors que sont combinés au moins deux services de voyage distincts, parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicule, ou tout autre service touristique représentant au moins 25 % du prix total du séjour. Ce forfait doit couvrir une durée minimale de 24 heures ou inclure au moins une nuitée.

**Ventes de titres de transport sec :** Conformément à l'article L.211-7 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme ne s'appliquent pas aux opérations de réservation ou de vente de titres de transport sec (aériens, terrestres ou maritimes), lorsqu'ils ne font pas partie d'un forfait touristique. Dans ce cas, chaque prestataire de services (compagnie aérienne, maritime, ferroviaire...) est seul responsable de la bonne exécution de sa prestation. Il appartient donc au voyageur de s'adresser directement à ces prestataires en cas de réclamation.

## **Article 2. RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR ET DU DETAILLANT**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, l'Organisateur (le Tour Opérateur) et le Détaillant (l'Agence de voyages) sont co-responsables de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble des services de voyage. À ce titre, ils ont l'obligation d'apporter une assistance au voyageur en cas de difficulté. Le voyageur, quant à lui, doit signaler immédiatement toute non-conformité constatée durant son séjour. À défaut, son droit à indemnisation pourra être réduit en cas de réclamation formulée ultérieurement, après son retour.

## **Article 3. INFORMATION PREALABLE**

Les devis et/ou propositions de contrat, ainsi que les fiches techniques des produits élaborés par SALAÜN HOLIDAYS, complétés par les présentes Conditions Générales de Vente, constituent l'information précontractuelle visée aux articles L.211-8 et suivants du Code du Tourisme. Ces documents ont pour vocation d'informer les clients avant la signature du contrat de vente de forfait touristique.

Ainsi, dès signature du contrat, les éléments suivants deviennent contractuels : les caractéristiques du voyage, les conditions particulières, le prix, tel qu'indiqué dans les devis, fiches produits et formulaires d'information précontractuelle. À noter : Le formulaire d'information précontractuelle devient caduc s'il n'est pas signé par le client dans un délai de 72 heures ouvrables à compter de son émission.

**Modifications des informations précontractuelles** : Conformément aux articles L.211-9 et L.211-13 du Code du Tourisme, SALAÜN HOLIDAYS se réserve expressément le droit de modifier certaines informations figurant dans ses brochures. Ces modifications peuvent concerner, sans que cette liste soit exhaustive : le prix, les caractéristiques des prestations de transport, d'hébergement ou de séjour, l'identité du transporteur aérien, les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, les itinéraires des circuits, le nombre minimal de participants requis pour réaliser un voyage.

## **Article 4. INSCRIPTION**

**Modalités d'inscription** : L'inscription à l'un des forfaits touristiques commercialisés par SALAÜN HOLIDAYS doit être effectuée par l'intermédiaire d'une agence de voyage agréée et dûment immatriculée en tant qu'agent de voyages. Les agences de voyages partenaires agissent de manière indépendante et ne sont pas considérées comme des bureaux annexes ou dépendants de SALAÜN HOLIDAYS. L'Organisateur leur transmet les informations relatives aux produits, et elles ont l'obligation de les communiquer fidèlement aux voyageurs.

**Confirmation de l'inscription** : L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après le versement et l'encaissement d'un acompte (cf. ci-après) et le paiement du solde du voyage ou du séjour au plus tard 30 jours avant le départ. Faute de paiement dans ce délai, le voyage pourra être considéré par l'Organisateur comme automatiquement annulé à l'initiative du client, et les frais d'annulation ad hoc seront appliqués. L'inscription à l'un des forfaits touristiques commercialisés par SALAÜN HOLIDAYS engage définitivement le client (majeur et disposant de la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation). Le client ne peut annuler son inscription que dans les conditions visées dans le contrat de vente et aux présentes conditions générales de vente, conformément aux dispositions du Code du Tourisme.

**Responsabilité du signataire** : Le signataire du contrat de vente agit à la fois en son nom personnel et pour le compte des autres participants inscrits sur le même dossier. Il est présumé avoir obtenu leur consentement. Il garantit être valablement autorisé à agir en leur nom. Il est responsable des informations fournies et des engagements pris pour l'ensemble des participants de la réservation.

**Réductions et tarifs spéciaux** : Les clients bénéficiant de réductions ou de tarifs préférentiels (dans le cadre d'accords entre SALAÜN HOLIDAYS et certains organismes) doivent fournir les justificatifs nécessaires pour attester de leur éligibilité. À défaut de justificatif transmis dans le délai requis, la réservation sera maintenue au tarif standard applicable, ou le client pourra choisir d'annuler son inscription, mais il supportera les frais d'annulation prévus au contrat.

**Disponibilité et confirmation de réservation** : Si la disponibilité d'un forfait touristique n'est pas certaine lors de l'inscription, l'agence de voyages informera le client du délai de confirmation, qui ne pourra excéder cinq (5) jours

ouvrables (sauf exceptions). En cas d'indisponibilité, l'inscription sera automatiquement annulée et l'acompte intégralement remboursé, sans frais ni indemnité.

Excursions complémentaires : Les excursions proposées dans les brochures de SALAÜN HOLIDAYS ne peuvent être réservées que dans le cadre d'un forfait touristique. Aucune inscription à une excursion seule n'est possible.

## **Article 5. ACOMPTE & PAIEMENT**

Paiement de l'acompte et validation de l'inscription : L'inscription à un voyage ou un séjour ne sera considérée comme définitive qu'après le versement d'un acompte dont le montant est spécifié sur le bulletin de réservation et/ou le formulaire d'information précontractuelle, et le paiement intégral de la prime d'assurance facultative, si souscrite par le client.

Règlement du solde du voyage : Au plus tard 30 jours avant le départ, le solde du prix du voyage ou du séjour doit être intégralement réglé auprès de l'agence de voyages où l'inscription a été effectuée. Pour toute inscription réalisée moins d'un mois avant le départ, le paiement intégral du voyage ou du séjour est exigé dès l'inscription. Exception : Pour les voyages d'une journée, le paiement unique de la totalité du prix est requis dès l'inscription. Certaines promotions peuvent prévoir des conditions de paiement spécifiques, dérogeant aux présentes règles.

En cas de non-paiement du solde dans les délais prévus, l'annulation du dossier sera imputée au client, et entraînera l'application des frais d'annulation ad hoc, ainsi que la conservation par SALAÜN HOLIDAYS de frais de service, visa et assurance, non remboursables.

Modalités de paiement : Pour tout paiement par correspondance, il est impératif de préciser les références du voyage concerné afin d'assurer un traitement efficace du dossier. Les paiements en espèces sont limités à 1.000 € maximum et donnant lieu à l'émission d'un reçu. Aucune facture distincte ne sera délivrée, le bulletin de réservation ou le contrat de vente faisant office de facture officielle.

Remise des documents de voyage : Ils sont remis aux voyageurs, via leur agence de voyage, en général une semaine avant le départ. À défaut de paiement intégral dans les délais prévus, SALAÜN HOLIDAYS ne sera pas tenue de garantir la disponibilité des prestations réservées (voyage, séjour, vol, etc.), qui seront alors considérées comme annulées du fait du client.

## **Article 6. PRIX**

Les prix indiqués dans nos brochures et supports publicitaires sont exprimés par voyageur, sur la base d'un hébergement en chambre double, et sont présentés "à partir de", "aux dates mentionnées", et "au départ des villes spécifiées". Sauf indication contraire, les réductions tarifaires et offres promotionnelles mentionnées dans nos brochures ne sont pas cumulables entre elles. En raison d'éventuelles erreurs typographiques, les prix et dates de voyage doivent être confirmés par l'agence de voyage au moment de l'inscription. Seuls les tarifs annoncés en agence engagent la société SALAÜN HOLIDAYS. Nos tarifs sont établis à la date du 15 octobre 2025 et sont susceptibles d'évoluer en fonction de plusieurs facteurs, notamment : la fluctuation des taux de change, les variations des taxes d'aéroport et de séjour, une éventuelle hausse des prix des carburants. Pour les voyages en autocar et/ou avion + autocar, tant en France qu'à l'étranger, la référence tarifaire est également fixée au 15 octobre 2025, sur la base des cours du gasoil, du kérosène et des taxes de séjour en vigueur à cette date.

**NOS PRIX COMPRENNENT** : Nous vous invitons à vous référer au paragraphe "Notre prix comprend" figurant dans chaque programme vendu pour en connaître le détail exact. De manière générale, nos prix incluent : l'assistance d'un représentant SALAÜN HOLIDAYS ou de l'un de ses partenaires (conducteur ou accompagnateur), sauf pour certains voyages où cette assistance est assurée par nos correspondants locaux (agences réceptives, guides, tour-leaders...); les taxes de séjour, les taxes d'aéroport et de sécurité, calculées sur la base des taux en vigueur au 15 octobre 2025, pour les départs de France, de l'étranger ou des DOM-TOM; les redevances passagers, qui varient selon les destinations et les modes d'acheminement (aérien ou terrestre).

**NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS** : Nos prix sont établis sur une base forfaitaire et n'incluent pas les frais annexes (les frais d'agence et/ou frais de dossier, les repas et nuitées lors des transferts, sauf indication contraire dans le programme), les taxes de sortie de territoire ou de passage de frontière, qui restent à la charge du voyageur et sont à régler sur place, certaines taxes aériennes sur les vols intérieurs, uniquement payables sur place lorsqu'elles sont spécifiées dans le programme, les frais de visa ou de carte touristique (dont l'obtention peut être assurée sous réserve des conditions tarifaires précisées dans nos offres complémentaires), les éventuels frais d'agence applicables

en supplément, toutes prestations non incluses dans le forfait (visites de monuments et de sites touristiques environnants non mentionnés dans le programme) ; dans la majorité des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe : seules les bouteilles d'eau minérale ou de source payantes seront proposées au client. Les suppléments optionnels (catégories de chambres spécifiques, suppléments bagages, toute modification de la formule de restauration, l'usage des coffres payants mis à disposition par les hôtels), et les pourboires donnés aux personnels tels que guides, porteurs, et représentants locaux, restent à la discrétion du client. Nos prix ne comprennent pas les dépenses exceptionnelles, à savoir toutes dépenses imprévues résultant d'événements dont SALAÜN HOLIDAYS ne peut être tenu pour responsable, tels que : Grève, Mauvaises conditions météorologiques, Retards des compagnies de transport.

Les prestations non utilisées du fait du voyageur ne feront l'objet d'aucun remboursement. Seule exception : les prestations hôtelières non fournies en raison d'une prise en charge en cours de voyage, sous réserve de nous en avoir informés au moins 31 jours à l'avance (sauf exceptions). Cette restriction s'applique également au retour.

Évolution des prix : En raison des fluctuations des coûts de transport, il est impératif de vérifier le prix exact en vigueur auprès de son agence de voyages avant toute inscription. Le tarif final du voyage ne sera confirmé qu'au moment de l'inscription. Les agences de voyages partenaires peuvent appliquer des frais spécifiques (frais de dossier, de service, billetterie, etc.). Nous vous recommandons de vous renseigner directement auprès de votre agence d'inscription.

Assurances : Aucune assurance n'est incluse dans nos forfaits touristiques (annulation, bagages, assistance/rapatriement en cas d'accident, maladie ou décès). Il est fortement recommandé de souscrire une assurance adaptée à votre voyage.

**VOLS AIR FRANCE** : Les prix des vols opérés par la Compagnie Air France au départ de villes de province ont été calculés à partir de classes de réservation autorisées pour les groupes. En conséquence, selon les disponibilités et la ville de départ choisie, un supplément tarifaire pourra vous être demandé au moment de l'inscription.

**VOLS SUPPLEMENTAIRES** : A certaines dates (*vacances scolaires, haute saison...*), nous pouvons être amenés à proposer des départs supplémentaires. Tant pour les vols réguliers que pour les vols spéciaux (*dits vols "charters"*), nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément tarifaire dont le montant vous sera précisé lors de votre inscription en agence.

**EXCURSIONS FACULTATIVES** : Nos voyages et séjours incluent parfois des excursions facultatives, offrant aux voyageurs l'opportunité de découvrir des monuments et sites touristiques environnants. Ces excursions ne sont pas incluses dans les forfaits de base. Elles peuvent être réservées et réglées en euros (sauf indication contraire), directement auprès de votre tour-leader, chauffeur-accompagnateur ou guide-accompagnateur. Le prix indicatif des excursions est communiqué lors de l'inscription définitive, mais il peut être sujet à modification en fonction de divers facteurs (nombre de participants, moyen de transport, conditions météorologiques, etc.). Une excursion pourra être annulée si le nombre de participants est insuffisant (généralement moins de 25 personnes). Dans ce cas, les montants payés seront remboursés sans indemnité supplémentaire.

Responsabilité et excursions garanties : Seules les excursions et soirées facultatives décrites dans nos fiches produits fournies en information précontractuelle, ou proposées sur place par nos représentants officiels (tour-leaders, chauffeurs-accompagnateurs, guides-accompagnateurs), sont garanties par SALAÜN HOLIDAYS. Toute excursion achetée en dehors de ce cadre ne relève pas de notre responsabilité.

**REDUCTIONS ENFANTS** : Les parents doivent justifier de l'âge des enfants les accompagnant au moment de l'inscription. Nous consulter selon la destination.

**REDUCTIONS JEUNES MARIÉS** : Consulter votre agence de voyages.

**PROMOTIONS** : A certaines dates, nous pouvons être amenés à proposer des promotions. Il est expressément précisé que celles-ci n'ont **aucun effet rétroactif** et qu'elles ne pourront s'appliquer aux clients déjà inscrits aux conditions de prix initial. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

#### **Article 7. REVISION DE NOS PRIX**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du Code du Tourisme, les prix mentionnés dans nos documents commerciaux et contractuels sont révisables à la hausse comme à la baisse en fonction des éléments suivants : le coût du transport, et notamment les variations du prix des carburants ou d'autres sources d'énergie ; l'évolution des

taxes et redevances, imposées par des tiers ne participant pas directement à l'exécution du contrat (notamment : Taxes touristiques, Taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports) ; les fluctuations des taux de change, lorsque ceux-ci ont un impact direct sur le prix des prestations incluses dans le voyage.

Notification de la modification du prix : Toute hausse du prix total du forfait sera communiquée au client au plus tard 20 jours avant le départ. En cas d'augmentation du prix supérieure à 8 %, le voyageur aura le choix entre : Accepter la modification et poursuivre son voyage, ou annuler sans frais, avec un remboursement intégral des sommes versées.

Répercussion des augmentations de taxes et devises : SALAÜN HOLIDAYS se réserve le droit d'ajuster ses prix pour tenir compte des hausses de taxes ou redevances dans les pays visités, y compris celles décidées avant l'inscription du client, mais portées à notre connaissance après celle-ci.

Nos prix ont été établis en fonction des données économiques connues au 15 octobre 2025. Le calcul des coûts repose notamment sur une parité Euro/Dollar US de 1 € = 1,16 USD, suivant les références définies par les compagnies aériennes, fluviales, maritimes et d'autocars.

**Quote-part des prix révisables** : Voyages en avion [60 % du prix correspond aux prestations terrestres et 40 % du prix concerne le transport aérien (variable en fonction de la destination)]. Voyages en autocar [65 % du prix correspond aux prestations terrestres et 35 % du prix concerne le transport terrestre].

**Cas spécifiques des billets d'avion** : Les prix sont soumis aux augmentations appliquées par les compagnies aériennes, souvent sans communication préalable précise de leur part. Les prix mentionnés incluent les surcharges carburant (kérosène) connues au 15 octobre 2025.

#### **Article 8. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

Conformément à l'article L.211-14 (I) du Code du Tourisme, le voyageur dispose du droit de résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, sous réserve du paiement des frais d'annulation mentionnés ci-après. Toute demande d'annulation doit être adressée à l'agence auprès de laquelle le client a procédé à l'inscription, et formulée par écrit, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception (courrier recommandé, e-mail avec accusé de lecture, etc.). La date de réception de la demande d'annulation par l'agence est réputée être celle du jour ouvré, ou du premier jour ouvré suivant si la demande est reçue un jour non ouvré. Cette date déterminera l'application du barème de frais d'annulation ci-dessous. Certains frais peuvent être couverts par une assurance annulation / bagages, à condition que le voyageur l'ait souscrite en supplément au moment de l'inscription, et que l'annulation demandée respecte les conditions prévues par le contrat d'assurance (consultables en agence). SALAÜN HOLIDAYS se réserve le droit d'appliquer les conditions d'annulation pour toute demande d'annulation, toute modification ou changement demandés avant le départ, et toute cession du contrat à un tiers.

Sauf conditions spécifiques propres à certains voyages alors expressément mentionnées dans le contrat de vente, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent, à savoir :

#### **EN CAS D'ANNULATION DEMANDEE JUSQU'À 31 JOURS AVANT LE DEPART, LE CLIENT PEUT CHOISIR :**

**1. Soit le report du voyage sur une autre date** : Les sommes versées peuvent être reportées sur un autre voyage au choix du client, à condition que ce nouveau voyage soit réservé dans un délai de 12 mois suivant l'annulation, et moyennant la retenue forfaitaire suivante appliquée au titre de frais d'annulation et de report :

- En cas d'annulation plus de 60 jours avant la date de départ : 100 € par personne,
- En cas d'annulation entre 59 et 31 jours avant la date de départ : 250 € par personne.

**2. Soit un Remboursement partiel** : Le client peut demander un remboursement, moyennant la retenue forfaitaire suivante :

- En cas d'annulation plus de 60 jours avant la date de départ : 15 % du prix total du voyage à forfait, avec un minimum de 200 € par personne.
- En cas d'annulation entre 59 et 31 jours avant la date de départ : 20 % du prix total du voyage à forfait, avec un minimum de 250 € par personne.

### **EN CAS D'ANNULATION DEMANDEE DANS LES 30 JOURS PRECEDANT LE DEPART :**

Des frais forfaitaires progressifs sont appliqués, en fonction de la date de réception de la demande d'annulation par l'agence d'inscription selon le barème suivant applicable par personne et moyennant un montant minimum de 300 € par personne ou, si supérieur, le pourcentage applicable :

- Entre 30 et 21 jours : 35% du prix total du voyage,
- Entre 20 et 8 jours : 65% du prix total du voyage,
- Entre 7 et 2 jours : 85% du prix total du voyage
- Moins de 2 jours ou en cas de non-présentation le jour du départ : 100% du prix du voyage.

**Frais additionnels** : Dans tous les cas mentionnés ci-dessus (report ou annulation) et ce, dès l'inscription, des frais supplémentaires pourront être retenus, correspondant aux prestations déjà engagées et non remboursables (billets aériens, maritimes ou ferroviaires non échangeables et non remboursables, frais de visites, de visas, ou autres formalités administratives déjà engagées).

**Cas spécifique des vols "sourcés dynamiquement"** : Si le voyage comprend des vols émis via des moteurs de réservation (GDS), un montant de 50 % du prix total du forfait sera retenu jusqu'à 21 jours avant le départ (non cumulable - le montant le plus élevé s'applique). En deçà de 21 jours, le barème standard s'applique.

**MENTIONS IMPORTANTES : Assurances et frais non remboursables** : Les primes d'assurance et frais liés à des formalités administratives sont non remboursables, quel que soit le motif d'annulation. **Taxes d'aéroport** : Seules les taxes d'aéroport liées à des vols non consommés peuvent être remboursées, sur demande expresse. **Non-présentation** : Aucun remboursement ne sera effectué si le voyageur ne se présente pas ou ne peut embarquer en raison de documents manquants (passeport, visa, documents sanitaires requis, etc.). Il appartient au client de vérifier la validité et la conformité des documents requis avant le départ. **Abandon en cours de voyage** : Aucun remboursement n'est dû si le voyageur interrompt volontairement son voyage ou circuit. **Croisières** : Les croisières fluviales ou maritimes sont soumises à des conditions spécifiques d'annulation, communiquées au moment de la réservation. **Correction des noms** : Sauf exception, les frais liés à toute demande de correction d'un nom/prénom sur un titre de transport varient selon les transporteurs et les délais. Certaines corrections peuvent être impossibles à moins d'émettre un nouveau billet à la charge exclusive du client.

### **Article 9. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DE SALAÜN HOLIDAYS**

À la date de parution de nos programmes, toutes les excursions, visites, prestations, soirées, croisières fluviales et traversées maritimes sont réalisables. Toutefois, nous invitons nos clients à ne se référer qu'aux informations figurant dans le document d'information précontractuelle remis avant la conclusion du contrat, à l'exclusion de toute autre source. Après le départ, si certaines prestations prévues — non essentielles au contrat — ne peuvent être assurées, les clients pourront obtenir le remboursement intégral des prestations non fournies, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnisation.

**Important** : pour des raisons techniques (jours fériés, fermetures spécifiques, contraintes locales), pour des conditions météorologiques défavorables ou pour des aléas d'organisation, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires, le déroulement des excursions et l'ordre des visites prévues au programme. Les horaires peuvent également être ajustés en fonction de circonstances extérieures. Ainsi, SALAÜN HOLIDAYS pourra, pour des motifs légitimes et conformément aux dispositions du Code du tourisme, être amenée à substituer un hôtel ou un bateau mentionné dans le programme par un autre de catégorie équivalente ou supérieure, sans que cela ne constitue une modification substantielle du contrat. Le circuit pourra également être inversé ou adapté. Le voyageur en sera informé dans la mesure du possible avant la réalisation de la modification. Dans ce cas, SALAÜN HOLIDAYS s'engage à fournir une prestation de qualité équivalente ou supérieure, sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation. En avant ou arrière-saison, certains services peuvent être modifiés ou supprimés en raison d'un faible nombre de participants ou de conditions climatiques (par exemple : animations ou installations hôtelières, repas servis à table au lieu de buffets). Par ailleurs, en raison d'un manque de personnel dans le secteur touristique, certaines prestations peuvent être dégradées ou annulées. Nos prix tiennent compte de ces éléments variables. Les éventuelles compensations dues par l'organisateur sont limitées conformément aux conventions internationales applicables aux prestations concernées. En cas de dommages non couverts par une convention internationale, et hors dommages corporels, l'indemnisation éventuelle ne saurait excéder le montant effectivement versé par le client pour la prestation concernée.

Pour les départs en GIR, l'Organisateur peut, à titre de tolérance commerciale strictement encadrée et sous réserve de disponibilités équivalentes et des exigences de sécurité, dépasser exceptionnellement le nombre maximum de participant prévu dans la limite de +10 % (arrondi à l'entier pertinent) afin d'absorber une dernière inscription "double ou triple" (deux ou trois voyageurs ensemble en chambre double/twin ou triple) lorsqu'il ne reste qu'une place au regard de la capacité nominale. Cette tolérance n'affecte ni le seuil minimal de réalisation, ni le prix par personne, ni les droits d'annulation.

**Modification du contrat pour événement majeur :** Si, avant le départ, SALAÜN HOLIDAYS se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le client en sera informé dans les meilleurs délais sur un support durable. Il pourra alors choisir entre : Accepter la modification proposée ou Résilier le contrat sans frais, avec remboursement intégral des sommes versées sous 14 jours, à l'exception des frais de visa engagés. Sauf indication contraire, le client devra faire connaître sa décision dans un délai de 7 jours suivant la réception de l'information. En l'absence de réponse dans ce délai, la modification sera réputée acceptée.

**Résolution du contrat sans frais :** Conformément à l'article L.211-14 III du Code du tourisme, SALAÜN HOLIDAYS pourra également résoudre le contrat de plein droit et sans indemnité : Si le nombre de participants est inférieur au minimum requis indiqué dans le contrat, sous réserve d'un préavis de 20 jours (voyages > 6 jours), 7 jours (voyages de 2 à 6 jours) ou 48 heures (voyages ≤ 2 jours) ; Ou en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables empêchant l'exécution du contrat.

**Minimum de participants :** Dans le cas où le voyage ne réunit pas le nombre de participants requis, SALAÜN HOLIDAYS pourra proposer au client, plus de 20 jours avant le départ, le maintien du voyage moyennant un supplément tarifaire compris entre 50 € et 200 € selon la destination et la durée, sous réserve de l'accord du/des client(s).

**Maximum de participants :** Lorsque le nombre maximum de participant(s) prévu pour un voyage est atteint, celui-ci n'est plus disponible à la vente. Toutefois, l'Organisateur se réserve la possibilité, à titre de tolérance commerciale exceptionnelle et sous réserve des disponibilités organisationnelles ainsi que du respect des exigences de sécurité, de dépasser exceptionnellement le nombre maximum de participant(s) indiqué, dans la limite d'une à deux personnes supplémentaires, afin d'accepter une dernière inscription double ou triple, c'est-à-dire deux ou trois voyageurs s'inscrivant ensemble en chambre double, twin ou triple, lorsqu'il ne reste qu'une seule place disponible au regard de la capacité nominale du voyage.  
Cette tolérance n'affecte ni le seuil minimal de réalisation, ni le prix par personne, ni les droits d'annulation du voyageur.

**DEPARTS GARANTIS :** Pour certaines destinations, les départs de nos voyages peuvent être garantis même avec un nombre réduit de participants, inférieur à 10. Toutefois, en cas de groupe restreint, SALAÜN HOLIDAYS se réserve la possibilité d'ajuster le programme initial. Conformément à l'article L.211-13 du Code du tourisme, toute modification d'un élément essentiel du contrat fera l'objet d'une information préalable. Le client pourra alors, à son choix : Accepter la modification proposée, ou se reporter sur une autre date de départ ou sur un autre voyage, ou annuler son voyage sans frais. Lorsque le nombre de participants est inférieur à 8, pour certains circuits ou destinations spécifiques, un **conducteur-guide francophone** pourra être affecté en remplacement d'un conducteur et d'un guide distincts.

Hors cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles visées à l'article L.211-14 du Code du tourisme, si SALAÜN HOLIDAYS venait à annuler un voyage ou un séjour sans motif légitime avant le départ, et en l'absence d'accord amiable sur une solution de remplacement, l'intégralité des sommes versées par le client lui sera remboursée. De plus, une **indemnité compensatoire** d'un montant au moins équivalent à celle que le client aurait supportée en cas d'annulation de sa part à la même date lui sera versée.

#### **Article 10. CONDITIONS DE REALISATION DES TRAJETS PRE & POST ACHEMINEMENT :**

Le client n'est pas systématiquement pris en charge, depuis la ville de départ choisie, par un autocar de type "Grand Tourisme" ou "Royal Class" assurant l'ensemble du voyage ou du préacheminement. L'organisation des circuits de pré- et post-acheminements (depuis votre ville jusqu'à Rennes, Le Mans, Nantes... ou jusqu'au point de rencontre avec l'autocar principal ou l'aéroport de départ, et pour le retour) peut s'effectuer au moyen de minicars ou de véhicules légers. En raison de la multiplicité des points de prise en charge, certains voyageurs, notamment ceux situés en "bout de ligne", peuvent être confrontés à des contraintes telles que : Des départs très matinaux, des changements de véhicule en cours de transfert, des durées de trajet significatives (par exemple, jusqu'à 10 heures,

arrêts compris, entre la pointe du Finistère et l'aéroport de Paris-Roissy). Les voyageurs doivent impérativement être présents et visibles à l'heure et au lieu de rendez-vous indiqués dans leur convocation. Les navettes ne peuvent attendre plus de 10 minutes au-delà de l'heure prévu. En cas de non-présentation dans ce délai, le client sera considéré comme absent. À ce titre, il est obligatoire que chaque client communique un numéro de téléphone mobile valide à SALAÜN HOLIDAYS, par l'intermédiaire de son agence d'inscription, ce numéro devant permettre de le joindre avant et pendant le voyage, notamment en cas de modification de dernière minute ou de difficulté opérationnelle. L'absence de numéro de mobile valide est de nature à compromettre la bonne exécution du service, sans que la responsabilité de SALAÜN HOLIDAYS ne puisse être engagée à ce titre. Des temps d'attente entre deux transferts peuvent survenir, notamment en raison d'aléas de circulation ou de contraintes logistiques liées à l'organisation des rotations. Afin d'assurer l'équité entre tous les voyageurs, **les lieux de retour sont identiques aux lieux de prise en charge**. Toute demande de modification du point de prise en charge, formulée après l'édition des convocations, pourra entraîner des **frais de traitement de 30 €**, facturés par l'organisateur.

Les repas pris lors de ces transferts restent à la charge des clients. Dans certains cas, SALAÜN HOLIDAYS peut être amenée à organiser les transferts des voyageurs la veille du départ ou le lendemain du retour, en fonction de divers paramètres (horaires et disponibilités aériennes, contraintes ferroviaires, réglementations sur les temps de conduite, grèves, conditions météorologiques, etc.). Dans cette hypothèse, **la nuit d'hôtel et, le cas échéant, le petit-déjeuner, restent à la charge du client**. Sur demande expresse, SALAÜN HOLIDAYS peut réserver, pour le compte du client, une chambre d'hôtel avant le départ, au tarif forfaitaire de **170 € par chambre** (hors petit-déjeuner). Les hôtels proposés sont généralement situés en zone aéroportuaire afin de permettre un accès facilité via les navettes gratuites disponibles (CDGVAL ou ORLYVAL). À défaut, il appartient aux voyageurs d'organiser eux-mêmes leur transfert.

**VOYAGES EN AUTOCAR OU EN AVION AVEC « AUTOCARSUR PLACE » : 1. Places avant des autocars « Royal Class »** : Les quatre places situées à l'avant des autocars de type « Royal Class » (derrière le conducteur pour les autocars classiques, ou à l'étage pour les autocars à étage ou à poste de conduite surbaissé) ne bénéficient pas de l'espacement standard Royal Class (soit 0,90 m à 1,05 m entre les sièges). Toutefois, ces sièges conservent les caractéristiques Royal Class, avec une inclinaison du dossier jusqu'à 65° et repose-jambes. En raison de leur position privilégiée, ces sièges sont considérés comme Royal Class et donnent lieu à la facturation du supplément Royal Class, dont le montant varie de 30 € à 50 € selon le voyage. **2. Conduite et réglementation sociale européenne** : Conformément à la réglementation sociale européenne sur les transports de voyageurs, les conducteurs doivent observer un repos minimal de 36 heures lors de certains circuits. Ainsi, soit un second conducteur est affecté au voyage, soit un véhicule de grand tourisme, affrété auprès d'un partenaire de SALAÜN HOLIDAYS, peut être utilisé pour une partie du trajet. Cet autocar affrété peut ne pas disposer des mêmes équipements de confort, notamment de sièges Royal Class ou de sanitaires. **3. Remplacement exceptionnel d'un autocar Royal Class** : En cas d'immobilisation imprévue d'un autocar Royal Class (panne, bris de glace, incident technique), SALAÜN HOLIDAYS affrètera un autre véhicule, français ou étranger. Ce véhicule de remplacement pourrait ne pas présenter les standards de confort équivalents. Dans cette situation, aucun remboursement global ne sera effectué. Le supplément Royal Class, s'il a été souscrit, pourra être remboursé au prorata temporis. Si l'immobilisation intervient avant le départ du voyage, et qu'un autocar Royal Class ne peut être mis à disposition, le transport sera assuré en autocar de tourisme classique, et le supplément Royal Class sera remboursé à hauteur de 50 € maximum (ou 30 € pour les voyages de 3 à 5 jours). **4. Effets personnels à bord** : SALAÜN HOLIDAYS décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration d'effets personnels, objets de valeur ou documents d'identité laissés à bord des véhicules, notamment lors des arrêts, repas ou visites. Aucune assurance ne couvre ces objets lorsqu'ils sont laissés sans surveillance. Nous recommandons vivement aux voyageurs de ne pas laisser d'objets de valeur à bord. **5. Attribution des places dans l'autocar** : Pour les voyages comportant la mention « Place dans l'autocar attribuée à l'inscription », les places sont attribuées dans l'ordre d'enregistrement des réservations. Il est donc conseillé de s'inscrire tôt. En fonction des réservations, différentes configurations d'autocars (16 à 66 places, y compris autocars à étage) peuvent être utilisées. L'agencement des sièges peut entraîner un décalage des rangées. SALAÜN HOLIDAYS se réserve également le droit de modifier unilatéralement l'attribution des sièges sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnité.

**VISION FIRST** : Le premier rang des autocars est particulièrement prisé. Pour les voyages comportant le logo « Vision First », les clients ont la possibilité de réserver une place à l'avant de l'autocar, moyennant un supplément de 100 € par personne (ou 50 € par personne pour les circuits de 2 à 5 jours). Dans le cas des autocars à étage, le premier rang correspond à la première rangée de sièges située à l'étage. Réservation et affectation : Si ces places ne sont pas réservées avant le départ, elles sont ouvertes à l'ensemble des passagers. Dans ce cas, nos guides-accompagnateurs s'efforcent d'organiser une rotation équitable des passagers sur ces sièges. En l'absence de réservation préalable, SALAÜN HOLIDAYS se réserve le droit de réattribuer certaines places pour optimisation (par exemple, faire passer les passagers du 2<sup>e</sup> rang au 1<sup>er</sup>, du 3<sup>e</sup> au 2<sup>e</sup>, etc.). Contraintes réglementaires : Dans certains

pays, des dispositions légales imposent que deux des quatre sièges situés au premier rang soient réservés au guide-accompagnateur. Cas des voyageurs seuls : Pour des raisons logistiques, la confirmation définitive d'une place en première rangée pour une personne voyageant seule ne pourra être garantie qu'à 30 jours du départ.

**VOYAGES PAR AVION** : Le transport aérien est assuré en classe économique, soit par des compagnies dites « charter » ou à bas coût (ex. : Transavia, Volotea, Ryanair, EasyJet, Wizz Air), soit via des vols réguliers opérés par des compagnies nationales (Air France, Lufthansa, British Airways, etc.) ou des compagnies low-cost. En raison du trafic aérien dense, les aéroports peuvent être amenés à répartir les horaires de départ et d'arrivée sur de larges plages horaires. Il est donc important de vérifier régulièrement la porte d'embarquement sur les écrans d'affichage, celle-ci pouvant changer entre l'enregistrement des bagages et l'embarquement. Les passagers doivent se présenter à la porte d'embarquement au moins 30 minutes avant l'heure prévue. Les billets inclus dans nos forfaits touristiques sont le plus souvent émis en blocs ou par groupes par les compagnies aériennes, ce qui peut les rendre incompatibles avec les programmes de fidélité. Sauf mention contraire, les premiers et derniers jours du voyage sont consacrés aux trajets. Les prix sont fixés selon la durée totale du voyage (à partir de l'heure de convocation jusqu'à l'heure d'arrivée au retour), et non sur un nombre de journées complètes. Afin de prévenir tout désagrément lié à un éventuel retard de livraison des bagages, il est fortement conseillé de conserver dans votre bagage cabine les effets essentiels pour une ou deux journées. En cas de traitement médical en cours, pensez à emporter votre ordonnance, nécessaire en cas de contrôle. Dans certaines destinations, les horaires de vol peuvent entraîner une réduction de la première et/ou dernière nuitée (arrivée tardive, départ très matinal, etc.). Aucun dédommagement ne pourra être exigé à ce titre. En cas de modification de compagnie aérienne, celle-ci pourra être substituée par une autre, notamment en cas de partage de code (ex. : SkyTeam regroupe Air France, KLM, Delta Airlines, etc.). Le client sera informé de tout changement dès que possible, et au plus tard lors de l'enregistrement. Les billets non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables, même en cas de modification de date. Un abandon de vol affrété ou de siège en bloc pour emprunter un vol régulier entraîne l'achat d'un nouveau billet aux frais du client. En cas de perte ou de vol d'un billet, il appartient au client d'en acheter un de remplacement. En cas de circonstances exceptionnelles, le vol peut être opéré par une compagnie différente de celle initialement prévue, sans que cela n'altère le contenu du programme touristique. Enfin, il est rappelé que la plupart des compagnies aériennes ne fournissent plus de repas ou boissons gratuits sur les vols européens. Ceux-ci sont donc à la charge des passagers.

**INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT les RETOURS AERIENS SUR les AEROPORTS FRANÇAIS** : À votre arrivée en France, un certain nombre de formalités peuvent rallonger votre temps de sortie de l'aéroport. Nous vous invitons à prendre connaissance des informations suivantes : **(i) Contrôles à l'arrivée** : Après l'atterrissage de l'avion, et en fonction du pays de provenance, vous serez soumis à un contrôle par la Police de l'Air et des Frontières ; le cas échéant à un contrôle sanitaire notamment dans le cadre de mesures post-pandémie (ex. : COVID-19) ou d'autres dispositifs sanitaires mis en place par les autorités. Ces contrôles peuvent générer des temps d'attente significatifs, parfois supérieurs à une heure, en particulier aux heures de forte affluence. **(ii) Récupération des bagages** : Une fois les formalités douanières et sanitaires accomplies, vous récupérerez vos bagages en zone dédiée. Selon la durée passée aux contrôles, vos bagages seront déjà sur le tapis, ou vous devrez patienter un temps supplémentaire pour leur livraison. **(iii) Réacheminement vers votre domicile ou ville de départ** : Si vous avez souscrit à notre service de réacheminement, vous serez pris en charge pour un retour jusqu'à votre point de départ. En raison des restrictions imposées par le plan Vigipirate (notamment l'interdiction de stationnement prolongé près des terminaux), un temps d'attente peut être nécessaire avant de retrouver la navette. Dans certains cas, l'organisation logistique des retours impose l'usage de navettes partagées regroupant des passagers issus de différents vols arrivant sur le même créneau horaire. **(iv) Indemnisation en cas de retard** : Si votre temps d'attente pour le réacheminement excède une heure après votre sortie de l'aéroport, une indemnisation forfaitaire de 10 € par heure pleine d'attente vous sera versée, calculée au prorata du temps réellement constaté. *Exemple : si vous attendez 1h30, une indemnisation de 10 € vous sera versée.* Nous attirons votre attention sur le caractère exceptionnel de ces situations, qui restent rares et dépendent principalement de facteurs extérieurs à notre organisation.

**FORMALITES D'ENREGISTREMENT ET RESPONSABILITES DU VOYAGEUR** : Le voyageur est informé que, pour toute prestation incluant un transport aérien, il lui incombe de procéder personnellement à son enregistrement auprès de la compagnie aérienne concernée, conformément aux modalités précisées dans le carnet de voyage qui lui est remis avant le départ. Cet enregistrement peut être requis en ligne via les services numériques de la compagnie ou directement à l'aéroport, selon les instructions spécifiques communiquées. Il est impératif que cette formalité soit accomplie dans les délais impartis afin de garantir la validité du titre de transport. À défaut, la compagnie aérienne peut, notamment en cas de surbooking, procéder à l'annulation du siège réservé sans que la responsabilité de SALAÜN HOLIDAYS ne puisse être recherchée, ni qu'aucun remboursement ou indemnisation ne soit exigible à quelque titre que ce soit. Le voyageur assume en conséquence l'entière responsabilité et les risques liés au non-respect de cette obligation. Par ailleurs, SALAÜN HOLIDAYS ne pourra en aucun cas être tenue responsable du défaut d'enregistrement d'un voyageur au point de départ du voyage (transport aérien, autocar, croisière, train) dans

les situations suivantes, notamment mais sans s'y limiter : (i) retard du préacheminement (aérien, ferroviaire ou terrestre) non organisé par SALAÜN HOLIDAYS, quelle qu'en soit la cause (y compris en cas de force majeure, événement extérieur ou fait d'un tiers), et (ii) présentation de documents de voyage non conformes, expirés ou absents (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination, autorisation parentale, etc.). Dans toutes ces hypothèses, le voyage reste intégralement dû par le voyageur, à ses frais exclusifs, sans possibilité de remboursement ou d'indemnisation.

Nous insistons tout particulièrement sur la nécessité de vérifier avec soin les formalités administratives, douanières et sanitaires requises, notamment pour les destinations soumises à des conditions d'entrée spécifiques telles que les États-Unis ou les pays exigeant un transit sur leur territoire. Le voyageur est invité à se rapprocher de son agence de voyages pour obtenir toutes les informations utiles avant le départ.

**BAGAGES : Voyages par avion** - En raison des nombreuses manipulations lors du transport aérien, il est fortement conseillé d'utiliser une valise rigide et solide, idéalement équipée d'une serrure TSA, afin d'éviter qu'elle ne soit forcée en cas de contrôle douanier. Par mesure de sécurité, chaque bagage doit impérativement être étiqueté avec les coordonnées du voyageur. Il est de votre responsabilité de vérifier l'enregistrement de vos bagages avant le départ. Les bagages enregistrés seront restitués au porteur du bulletin d'enregistrement. En cas de dommages subis durant le transport aérien, vous devez impérativement déposer une réclamation écrite auprès de la compagnie aérienne dans un délai de 7 jours suivant la livraison, accompagnée d'un constat d'avarie établi par son représentant au moment de la réception. **Voyages en autocar** - Les bagages placés en soute sont assurés à hauteur de 300 € par personne en cas de vol (dûment constaté), de détérioration ou d'incendie. Attention : SALAÜN HOLIDAYS décline toute responsabilité pour les effets personnels suivants, notamment s'ils sont oubliés, égarés ou volés : Bagages à main, Vêtements, Appareils photo, caméras, smartphones, tablettes, souvenirs, bijoux, Documents d'identité, sacs à main, etc. Ces objets peuvent être transportés sous réserve de place dans la soute de l'autocar, sans engager la responsabilité de l'organisateur. Il est formellement déconseillé de laisser des objets de valeur dans les véhicules, notamment lors des pauses, visites, temps libres ou repas.

Important : Aucune recherche d'objets oubliés ne sera entreprise et aucune réclamation en ce sens ne sera prise en compte. Assurance bagages : Chaque voyageur est invité à souscrire l'assurance de son choix pour couvrir la perte, le vol ou la détérioration de ses bagages et objets personnels. Pour les assurés auprès de SALAÜN HOLIDAYS, la garantie « annulation et bagages » ne pourra être activée qu'après avoir épuisé les recours auprès du transporteur aérien, l'indemnisation se faisant après déduction du dédommagement perçu de celui-ci. **Vol de bagages sous la responsabilité de l'Organisateur** : En cas de vol de bagages intervenu durant un transport placé sous la responsabilité directe de SALAÜN HOLIDAYS, le client devra, pour tout traitement de dossier : Fournir une déclaration circonstanciée du vol ; Joindre l'original du procès-verbal de dépôt de plainte ou de déclaration de vol établi par les autorités compétentes du pays concerné ; Présenter les factures originales des biens dérobés. Ces documents doivent être transmis à l'organisateur dans un délai de 7 jours à compter du retour du voyage. Important : ne sont pas couverts par l'assurance (ni par les compagnies aériennes) les objets suivants, s'ils sont placés dans les bagages enregistrés en soute : Papiers d'identité, billets de transport, Chéquiers, espèces, cartes bancaires, Objets de valeur ou précieux : bijoux, téléphones, appareils électroniques, etc. Dans les hôtels, des coffres payants sont généralement mis à disposition pour le dépôt sécurisé de ces objets sensibles. Indemnisation et vétusté En cas de prise en charge par une assurance, l'indemnisation éventuelle est soumise à l'application d'un coefficient de vétusté : 20 % la première année ; puis 10 % par année supplémentaire.

**TRAITEMENTS MEDICAUX** : Nous recommandons de conserver en cabine tout traitement médical indispensable pendant le voyage, accompagné de l'ordonnance correspondante, à présenter en cas de contrôle. SALAÜN HOLIDAYS attire tout particulièrement l'attention des voyageurs sur le fait que certains médicaments, notamment ceux contenant des opioïdes, peuvent être strictement interdits dans certains pays de destination. Il est fortement recommandé de consulter, avant le départ, un médecin traitant ainsi qu'un pharmacien afin de s'assurer de la légalité du transport de vos traitements médicaux, et d'anticiper toute éventuelle autorisation spécifique à obtenir selon la législation applicable aux stupéfiants dans les pays visités.

**CROISIERES : Conditions météorologiques et modifications d'itinéraire** : Les conditions météorologiques en mer sont par nature aléatoires et peuvent évoluer rapidement, notamment selon les régions géographiques traversées et les périodes de l'année. Dans ce contexte, le capitaine du navire dispose d'une autorité exclusive pour modifier, à tout moment, l'itinéraire de la croisière si la sécurité du navire ou des passagers l'exige. Ces modifications éventuelles d'itinéraire ne peuvent donner lieu à aucune indemnisation, ni être considérées comme une rupture contractuelle.

**Excursions et respect des consignes** : Lors des escales ou sorties à terre, les passagers sont tenus de respecter strictement les consignes de sécurité communiquées par l'encadrement. Ce respect est impératif, notamment dans les zones où la faune et la flore sont particulièrement fragiles. Tout comportement inadapté ou non conforme aux consignes pourrait entraîner l'exclusion de l'activité, sans droit à remboursement. **Evacuation médicale en urgence** :

Dans certaines zones, les évacuations d'urgence peuvent nécessiter l'usage d'un hélicoptère, sous réserve des conditions météorologiques. Ces interventions, en cas d'incident médical grave ou problème de santé, sont souvent associées à des coûts très élevés. **Recommandation importante** : il est vivement conseillé aux voyageurs de souscrire une assurance voyage couvrant spécifiquement les frais d'évacuation médicale par hélicoptère, afin d'éviter toute charge financière imprévue.

#### **Article 11. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS "SUR PLACE" - DURÉE**

La durée indiquée comprend l'ensemble du transport (transferts inclus) ainsi que la durée effective du séjour ou du circuit sur place, calculée à partir de l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. En conséquence, il est possible que la première et/ou la dernière nuitée, ou journée, soit entièrement consacrée au transport. La durée du séjour sur place peut ainsi être réduite de quelques heures à l'arrivée ou au départ, ou au contraire prolongée, notamment en cas de modification des horaires de vol imposée par les compagnies aériennes. Ces ajustements peuvent résulter de conditions climatiques, de circonstances imprévues (cas fortuit) ou encore d'exigences de sécurité, notamment en période de fort trafic aérien où les rotations sont nombreuses et susceptibles d'occasionner des retards ou changements d'horaires.

**HOTELLERIE** : Les catégories hôtelières indiquées dans nos programmes correspondent aux classifications officielles délivrées par les autorités locales du pays concerné. À ce titre, des écarts de confort et de services peuvent exister d'un pays à l'autre pour une même catégorie. Par conséquent, une classification locale « 5 étoiles », qu'il s'agisse d'un hôtel ou d'un bateau, ne peut être comparée aux normes françaises en vigueur. Conformément aux règles internationales : Les chambres sont mises à disposition à partir de 14h le jour de l'arrivée. Elles doivent être libérées avant 10h le jour du départ ; et ce, indépendamment des horaires de vol ou d'arrivée/départ. Aucun aménagement horaire ne pourra être exigé à cet égard. Certains établissements peuvent être situés en périphérie des centres-villes. Les tarifs des prestations optionnelles à régler sur place, mentionnés dans nos documents, sont donnés à titre indicatif uniquement. Ces tarifs peuvent varier sur place en fonction des décisions de l'hôtelier, sans que l'organisateur puisse être tenu responsable de toute différence constatée. Aucune réduction ni majoration de prix ne sera appliquée selon l'orientation de la chambre, sauf dans les cas où une option « vue mer » ou équivalent a été souscrite en supplément. Enfin, l'organisateur n'intervient pas dans l'attribution des chambres : celle-ci est effectuée directement par l'hôtelier, en fonction des disponibilités à l'arrivée des clients.

**CHAMBRES INDIVIDUELLES, PARTAGÉES ET TRIPLES** : **Chambres individuelles** : Lors de l'inscription, les demandes spécifiques des voyageurs (chambre individuelle, chambre double avec grand lit ou lits séparés, chambre à partager) sont prises en compte dans la mesure des disponibilités. Le supplément demandé pour l'obtention d'une chambre individuelle n'engage l'organisateur que sous réserve de disponibilité auprès des hôteliers. En effet, le nombre de chambres individuelles est très limité dans les établissements, leur confort est souvent inférieur à celui des chambres doubles. En cas d'impossibilité d'attribution d'une chambre individuelle : Le supplément versé sera remboursé, au prorata de la non-fourniture du service, à l'issue du voyage. Le voyageur sera hébergé dans une chambre à deux lits à partager avec une autre personne. **Chambres à partager** : Les demandes d'inscription en chambre à partager sont acceptées uniquement si un autre participant formule la même demande. À défaut de correspondance, le participant concerné devra s'acquitter du supplément pour chambre individuelle, lors du règlement du solde du voyage. La non-disponibilité d'une chambre à partager ne pourra en aucun cas être considérée comme un motif légitime d'annulation. Ces règles s'appliquent également aux cabines à partager lors de croisières ou traversées maritimes. **Chambres triples** : L'attribution d'une chambre triple est envisageable, mais sans garantie. Le plus souvent, il s'agit d'une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (lit de camp ou canapé), au détriment du confort et de l'espace. Les voyageurs ayant formulé une demande de chambre triple acceptent ces conditions et ne pourront prétendre à aucune réduction ou indemnisation en cas de confort jugé insuffisant.

**INFORMATIONS PARTICULIÈRES** : Dans certains pays, notamment dans les stations balnéaires, les animations locales peuvent se prolonger tard dans la nuit, ce qui peut gêner le repos de certains voyageurs. Ces nuisances sonores, extérieures à l'organisation du séjour, ne sauraient engager la responsabilité de l'organisateur. **Arrivées tardives à l'hôtel** : En cas d'arrivée tardive, les règles applicables au personnel hôtelier (conventions collectives) peuvent entraîner le remplacement du dîner chaud par un buffet froid ou un en-cas léger ; voire l'absence totale de repas, selon les conditions de service de l'établissement. Dans cette hypothèse, le repas éventuellement servi à bord de l'avion sera considéré comme le premier repas inclus au programme, sans qu'aucun remboursement ne puisse être réclamé. Attention : certaines compagnies aériennes ne proposent plus de service de repas gratuit à bord ou le facturent en supplément. Ces prestations relèvent des conditions de la compagnie et ne peuvent être garanties par l'organisateur. **Départs matinaux** : En cas de départ très tôt le matin, le petit-déjeuner fourni par l'hôtel pourra être

limité à une collation légère, telle qu'un thé ou café accompagné d'un biscuit, en lieu et place d'un petit-déjeuner complet.

## **Article 12. OBLIGATION D'INFORMATION LA CHARGE DU CLIENT**

Il appartient au client de signaler par écrit à son agence d'inscription, préalablement à toute réservation, toute demande ou condition particulière susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement du voyage (*personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.*). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.. À défaut de déclaration préalable, ni l'agence, ni l'organisateur du voyage ne pourront être tenus responsables des refus, retards ou frais supplémentaires qui pourraient en découler.

## **Article 13. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Les formalités indiquées pour chaque pays et programme sont réservées aux ressortissants français disposant d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité. Pour les voyageurs d'une autre nationalité ou les binationaux, il est **impératif** de se renseigner personnellement et préalablement à toute réservation auprès de l'ambassade ou du consulat du ou des pays de destination. SALAÜN HOLIDAYS décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquement ou de franchissement de frontière lié à une méconnaissance ou à une non-conformité avec les formalités requises. Les voyageurs sont seuls responsables de la validité, de la conformité et de la complétude de leurs documents de voyage (passeport, visas, autorisations électroniques type ESTA, etc.) permettant son entrée sur le territoire du pays de destination. Des informations officielles sont disponibles sur les sites : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (Ministère des Affaires étrangères) - [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) - [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). SALAÜN HOLIDAYS informe les voyageurs, dans le respect de l'article L211-8 du Code du tourisme, des conditions d'entrée et de séjour connus au moment de la réservation et invite les voyageurs à consulter régulièrement le site France diplomatie (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/etats-unis/#entree>).

Les décisions souveraines des autorités locales, telles que le refus d'embarquement, d'entrée ou de délivrance d'un visa, relèvent de circonstances exceptionnelles et inévitables, au sens de l'article L211-16 du Code du tourisme, qui échappent à notre contrôle. En conséquence, SALAÜN HOLIDAYS ne saurait être tenu pour responsable en cas de refus d'entrée sur le territoire du pays de destination, dès lors que son obligation d'information a été remplie, que les documents présentés sont en règle, et que le refus est motivé par une décision discrétionnaire des autorités locales. Aucune indemnisation ou remboursement du voyage ne pourra être exigé, sauf disposition contraire figurant dans une assurance souscrite par le client couvrant ce type d'aléa.

Certains pays comme les États-Unis (obligation de disposer d'un visa ou d'un ESTA) et le Canada (obligation d'une ETA) imposent des autorisations de voyage même pour un simple transit. Les voyageurs choisissant de gérer leurs formalités de visa par eux-mêmes le font sous leur entière responsabilité. En cas de non-obtention d'un visa ou d'une autorisation ad hoc à temps, les conditions d'annulation du contrat s'appliqueront, sans recours possible. Chaque voyageur doit disposer d'une pièce d'identité valide en bon état (carte d'identité ou passeport selon le cas), répondant aux conditions d'entrée du pays visité (le plus souvent valide plus de 6 mois après la date de retour). Tout problème lié à une pièce d'identité détériorée ou invalide relève uniquement de la responsabilité du voyageur. **Service visa** : SALAÜN HOLIDAYS propose, en option et sous conditions, un service payant pour l'obtention de visas nécessaires à certains voyages.

**Formalités sanitaires et conditions spécifiques** : Les exigences sanitaires sont précisées à l'inscription, dans le contrat de vente et par l'agence de voyages. Elles peuvent inclure certificats de vaccination, test PCR ou antigénique, schéma vaccinal complet, attestations sur l'honneur, etc. Les voyageurs se doivent de consulter leur médecin ou leur pharmacien lors de la délivrance de leur traitement médicamenteux et de s'informer sur la possibilité pour eux de voyager avec à l'étranger. Ces exigences peuvent évoluer jusqu'au jour du départ, selon les consignes des compagnies aériennes ou des pays traversés/destinés. Les voyageurs sont invités à consulter régulièrement le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques>. En cas de non-respect des formalités sanitaires, SALAÜN HOLIDAYS ne pourra être tenue responsable et pourra considérer cela comme une annulation à l'initiative du client, avec application des frais correspondants. En cas de maladie en cours de voyage (ex. : Covid-19), et sans souscription d'une assurance spécifique, les frais médicaux, d'hospitalisation, d'hébergement et de transport resteront à la charge du voyageur.

**Voyage des mineurs et personnes protégées** : Les mineurs non accompagnés ou voyageant avec un seul parent doivent être munis de leur propre passeport, une autorisation de sortie du territoire (AST) via le formulaire CERFA n°15646\*01, une lettre manuscrite du parent absent si noms/adresses différent, la copie de la pièce d'identité du parent absent et du livret de famille. Les personnes sous curatelle ou tutelle doivent déclarer leur situation à l'inscription - Sous curatelle : fournir l'autorisation écrite du curateur requise ; Sous tutelle : accompagnement obligatoire par le tuteur ou personne autorisée par le juge. SALAÜN HOLIDAYS décline toute responsabilité si ces obligations ne sont pas respectées.

**Identité et titre de transport** : Les noms et prénoms figurant sur les titres de transport doivent strictement correspondre à ceux des documents d'identité. Tout frais ou incident lié à une non-conformité de ces informations sera à la charge exclusive du voyageur.

**Événements politiques ou sanitaires exceptionnels** : En cas de situation exceptionnelle (avant ou après la conclusion du contrat) pouvant présenter un risque sanitaire ou sécuritaire, SALAÜN HOLIDAYS pourra conditionner le départ à la signature d'un document de décharge reconnaissant la prise de connaissance des risques. En cas de maladie contagieuse, SALAÜN HOLIDAYS se réserve le droit de procéder à un rapatriement ou d'exiger une hospitalisation ou un isolement sanitaire du client.

#### **Article 14. APTITUDE AU VOYAGE**

En raison des conditions spécifiques de certains voyages, séjours ou circuits (rythme soutenu, conditions climatiques, accessibilité, isolement géographique, etc.), ceux-ci nécessitent une autonomie physique, psychologique et mentale suffisante. SALAÜN HOLIDAYS se réserve le droit de refuser toute inscription ou participation qui lui paraîtrait incompatible avec les contraintes du voyage concerné ; d'exiger la production d'un certificat médical d'aptitude préalablement à l'inscription. En effet, l'absence de certificat ou un état de santé inadapté peut entraîner l'exclusion de garanties d'assurance, notamment si l'état du participant ne permet pas objectivement la réalisation du voyage. Il appartient à chaque voyageur de s'assurer de sa propre capacité physique à voyager avant le départ ; d'emporter tout traitement médical habituel ; de mettre en œuvre les traitements préventifs nécessaires, notamment en cas de risques sanitaires particuliers (ex. : prophylaxie du paludisme, vaccins recommandés, etc.). L'attention des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite est expressément attirée sur le fait que certaines prestations, en raison de leur dangerosité ou de leur accessibilité, ne sont pas adaptées à leur condition. En pareil cas, certaines offres ne pourront donc leur être proposées. L'organisateur se réserve également d'interrompre le voyage d'un participant en cours de voyage, si sa condition physique ne lui permet pas de le poursuivre de manière autonome.

#### **Article 15. TOURISME RESPONSABLE**

SALAÜN HOLIDAYS s'engage activement en faveur d'un tourisme durable et responsable, à travers une politique visant à : Réduire l'impact environnemental de ses activités - Préserver les ressources naturelles et le patrimoine culturel des pays visités - Soutenir l'économie locale en valorisant les acteurs et artisans des territoires - Promouvoir un tourisme éthique, notamment par la lutte contre toute forme d'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme, conformément aux engagements internationaux (Code of Conduct – ECPAT). L'entreprise appelle également ses voyageurs à adopter une attitude respectueuse, solidaire et responsable, tant envers les populations locales que vis-à-vis de l'environnement. En voyage, chaque geste compte : respect des traditions locales, gestion des déchets, consommation raisonnée des ressources, soutien aux économies locales...

#### **Article 16. RESPONSABILITÉ**

Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, le détaillant et l'organisateur sont co-responsables de plein droit de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat. Ils sont également tenus d'apporter une assistance au voyageur en difficulté, conformément à l'article L211-17-1. Cependant, la responsabilité de SALAÜN HOLIDAYS ne pourra être engagée dans les cas suivants : Faute imputable au voyageur lui-même - Fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations contractuelles, revêtant un caractère imprévisible ou inévitable - Survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, aucun dommage indirect ne pourra être indemnisé. SALAÜN HOLIDAYS n'est pas responsable des prestations achetées sur place par le client, si celles-ci ne figurent pas dans le descriptif contractuel du voyage.

**Transport aérien – limitations de responsabilité** : La responsabilité des compagnies aériennes est régie par les Conventions internationales (Varsovie 1929, Montréal 1999) et les règlements européens (notamment CE n°261/2004 du 11 février 2004). Elle est limitée aux passagers et à leurs bagages. En conséquence, la responsabilité de SALAÜN HOLIDAYS ne saurait excéder celle applicable au transporteur aérien. Dans tous les autres cas, à l'exception des

dommages corporels ou de ceux résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave, les dommages et intérêts éventuels dus par l'organisateur sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

**Retards de vols et modifications horaires** : En cas de retard aérien supérieur à 5 heures, le voyageur peut renoncer au vol, mais ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres. Les horaires de vol peuvent être modifiés, y compris peu avant le départ. En cas de changement d'aéroport, SALAÜN HOLIDAYS prendra en charge un transfert terrestre sans prestation supplémentaire. En cas d'incident technique ou panne nécessitant un hébergement à proximité de l'aéroport (pris en charge par la compagnie), aucun dédommagement ne sera dû par l'organisateur, en dehors des compensations prévues par le transporteur. Il est recommandé de ne prévoir aucun engagement personnel le jour du retour ou le lendemain, en raison d'éventuels retards.

**Comportement du voyageur** : Le voyageur s'engage à respecter les règles de sécurité, faire preuve de prudence et de bon sens, respecter les règlements intérieurs des établissements hôteliers et à s'abstenir de tout comportement incivil ou perturbateur. En cas de manquement, SALAÜN HOLIDAYS (et/ou l'hôtelier) se réserve le droit d'interrompre le séjour du client, sans indemnité ni remboursement, les frais en résultant étant à la charge exclusive du voyageur. L'organisateur se réserve également le droit de refuser l'inscription ou d'exclure un participant en cours de voyage, si sa conduite nuit au bon déroulement du séjour ou à la tranquillité des autres participants.

#### **Article 17. MODIFICATION DE NOM(S)/PRÉNOM(S) SUR LES FORFAITSET LES BILLETS D'AVION**

Avant émission des billets : Avant l'émission du ou des billet(s) d'avion, le client a la possibilité de demander : La correction de l'orthographe du nom ou prénom d'un participant ; Un changement d'état civil ; ou encore le remplacement d'un passager. Toute demande de modification d'identité donne lieu à des frais administratifs fixes de 50 € par passager, à la charge du client.

Après émission des billets : Une fois les billets émis, ceux-ci sont considérés comme non modifiables et non remboursables, quelle que soit la date de la demande de modification par rapport à la date de départ. Toute modification après émission relève exclusivement de la politique commerciale des compagnies aériennes. Celles-ci peuvent exiger le rachat d'un nouveau billet au tarif en vigueur ; L'application de frais additionnels, hors du contrôle de SALAÜN HOLIDAYS. Il est en outre précisé qu'aucune modification de nom ne pourra être acceptée le jour du départ à l'aéroport. Toute demande doit être transmise à SALAÜN HOLIDAYS par écrit, avant présentation du client à l'enregistrement.

Conséquences tarifaires : En cas de modification de réservation, les tarifs initialement appliqués ne seront plus garantis. Le client devra assumer le différentiel tarifaire des nouveaux billets d'avion et l'éventuelle variation de prix des prestations terrestres (hébergement, location, etc.). Les frais administratifs de modification n'incluent donc pas ces ajustements tarifaires complémentaires.

Remboursement des taxes en cas de non-utilisation du billet : En cas de non-utilisation du billet ou d'invalidité du titre de transport, le client peut demander le remboursement des taxes d'aéroport et redevances, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, celles-ci n'étant exigibles que si le passager a effectivement embarqué.

#### **Article 18. CESSION DU CONTRAT**

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client (le cédant) peut céder son contrat à un tiers (le cessionnaire), à condition que ce dernier remplisse strictement les mêmes conditions de participation (type d'hébergement, formule de pension, etc.) et que le contrat n'ait encore produit aucun effet (billets non émis, prestations non engagées). Les contrats d'assurance ou d'assistance souscrits ne sont ni cessibles ni transférables. Procédure : Le cédant doit informer SALAÜN HOLIDAYS ou l'agence d'inscription, par écrit et avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le départ du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. Frais de cession : La cession du contrat donne lieu à des frais administratifs fixes de 150 € par personne, dus à SALAÜN HOLIDAYS ; à la prise en charge par le client des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession (notamment ceux facturés par les compagnies aériennes, hôteliers ou loueurs de véhicules). Certaines compagnies aériennes peuvent appliquer des frais de cession supérieurs au tarif initial du billet, lesquels seront entièrement à la charge du client. Responsabilité solidaire : Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement des frais de cession et du règlement du solde du prix du voyage, si celui-ci n'a pas encore été acquitté.

#### **Article 19. RÉCLAMATIONS – MODALITÉS ET PROCÉDURE**

Tout litige né du contrat de voyage est soumis au droit français. L'examen des réclamations portera exclusivement sur les éléments contractuels liés à la réservation. Aucune appréciation subjective (liée à des préférences ou ressentis personnels) ne pourra être prise en compte. Procédure de réclamation : Le client (acheteur) peut adresser une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat : Par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, auprès du vendeur, et le cas échéant, à l'organisateur du voyage ou au prestataire concerné. En cas de difficulté sur place, il est fortement recommandé de contacter immédiatement le correspondant local, le guide ou le chauffeur. A défaut, le droit à indemnisation des voyageurs pourra s'en trouver réduit. Afin de permettre une résolution rapide des problèmes rencontrés pendant le voyage.

Recours au médiateur : Après avoir saisi le service relations clientèle de SALAÜN HOLIDAYS, si aucune réponse satisfaisante n'est reçue dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage.

Coordonnées et modalités de saisine : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur>

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : Les consommateurs peuvent également déposer une réclamation via la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## Article 20.

## Article 21. **DONNÉES PERSONNELLES**

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), ainsi qu'aux autres dispositions en vigueur relatives à la protection des données personnelles, les données collectées concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et à la gestion de leurs prestations. Ces données sont traitées par SALAÜN HOLIDAYS, responsable de traitement, et peuvent être transmises à ses partenaires et sous-traitants (prestataires de services tels qu'hôteliers, transporteurs, etc.) strictement dans le cadre de l'exécution des prestations réservées. Certains de ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne, dans des pays offrant ou non un niveau de protection adéquat au sens du RGPD. Les clients disposent à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité de leurs données. Ces droits peuvent être exercés en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) de SALAÜN HOLIDAYS à l'adresse suivante : **SALAÜN HOLIDAYS – DPO**, 38 rue de Quimper, 29590 Pont-de-Buis-lès-Quimerch **Email** : [dpo@groupe-salaun.com](mailto:dpo@groupe-salaun.com). La politique de confidentialité de SALAÜN HOLIDAYS, conforme au RGPD, est disponible sur : <https://www.salaun-holidays.com/rgpd/>. Les clients sont également informés de leur droit à s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**Témoignages et avis clients** : En remplissant le questionnaire d'appréciation de voyage, le client accepte que ses coordonnées (nom, prénom, ville, département) ainsi que son retour d'expérience puissent être publiés sans contrepartie par SALAÜN HOLIDAYS dans le cadre de ses supports de communication.

Le client est également informé que, dans le cadre de la gestion des avis clients, ses données personnelles pourront être transmises à la société **Avis Vérifiés**, partenaire de SALAÜN HOLIDAYS, uniquement à des fins de recueil d'avis relatifs à la commande effectuée. Les données seront traitées exclusivement dans le cadre de cette finalité et hébergées chez **Amazon AWS**.

Avis Vérifiés s'engage à ne pas divulguer d'informations personnelles ou identifiables, ni à porter atteinte à la vie privée du client. Le client peut s'opposer à cette transmission en adressant une demande à : [dpo@groupe-salaun.com](mailto:dpo@groupe-salaun.com).

## 2 - CONDITIONS GENERALES DE REALISATION

Applicable à toutes réservations à compter du 27/04/2026

Les présentes conditions générales de réalisation s'appliquent aux voyages organisés par la société **SALAÜN HOLIDAYS** (« l'Organisateur »), société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 500 000 €, dont le siège social est situé 74, rue de Quimper, 29590 Pont-de-Buis-Lès-Quimerch, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Quimper sous le numéro 319 394 797.

Elles rappellent et complètent, le cas échéant, les conditions générales et particulières de vente de SALAÜN HOLIDAYS, ainsi que les informations de réalisation figurant dans les fiches produits mises à disposition des distributeurs, notamment par flux informatiques ou au format PDF. En cas de contradiction entre ces documents, les conditions particulières figurant dans la fiche produit du voyage concerné prévalent pour les seules prestations expressément visées.

Les distributeurs commercialisant les voyages organisés par SALAÜN HOLIDAYS, qu'il s'agisse d'agences de voyages physiques, d'agences de voyages en ligne ou de tout autre opérateur de vente à distance, sont tenus de présenter au client, avant toute réservation, une information précontractuelle complète, loyale et conforme aux éléments transmis par l'Organisateur. Cette information doit notamment comprendre la fiche produit descriptive du voyage SALAÜN HOLIDAYS dans sa version originale non modifiée, les conditions générales et particulières de vente de SALAÜN HOLIDAYS, les présentes conditions générales de réalisation, ainsi que les conditions d'annulation applicables.

SALAÜN HOLIDAYS ne saurait être tenue responsable de l'absence, de l'altération ou de la présentation incomplète de tout ou partie de ces éléments dans l'offre précontractuelle communiquée au client par le distributeur, quel que soit le canal de vente utilisé, physique ou numérique. Cette réserve s'applique sous réserve des obligations légales d'information et de responsabilité incombant à l'Organisateur en application du Code du tourisme, notamment lorsque SALAÜN HOLIDAYS intervient en qualité d'organisateur du forfait touristique.

### DEFINITION DES CONDITIONS DE REALISATION

**Coordonnées des voyageurs** : Chaque voyageur doit communiquer, lors de la réservation, des coordonnées complètes et exactes, comprenant notamment un numéro de téléphone mobile et une adresse électronique valides. Ces informations permettent à SALAÜN HOLIDAYS ou à ses prestataires de transmettre toute information utile avant ou pendant le voyage. À défaut, SALAÜN HOLIDAYS ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à l'impossibilité de contacter le voyageur.

**Personnes à mobilité réduite** : Sauf mention expresse contraire figurant dans la fiche produit du voyage concerné, les voyages organisés par SALAÜN HOLIDAYS, en raison des programmes prévus, ne sont pas spécifiquement conçus ni adaptés aux personnes à mobilité réduite.

**Catégories d'hôtels et d'hébergements** : Les catégories d'hôtels et d'hébergements mentionnées dans nos documents sont indiquées selon les normes locales en vigueur dans le pays concerné. Ces normes pouvant différer des standards français, la catégorie annoncée ne garantit pas une équivalence stricte avec un classement hôtelier français comparable, sauf mention contraire dans la fiche produit.

**Programme et itinéraire** : Les programmes et itinéraires sont ceux arrêtés au moment de la publication du voyage. Ils peuvent être modifiés en raison d'impératifs indépendants de la volonté de SALAÜN HOLIDAYS, notamment en cas de modification des rotations aériennes, des horaires de transport, des jours de marché, de l'état des routes, des conditions météorologiques ou des vols intérieurs. Sauf circonstances exceptionnelles et inévitables, l'ensemble des prestations prévues au programme sera respecté.

**Temps de trajet, escales et arrêts** : Les temps de trajet, de vol, de navigation, d'escale, ainsi que la durée des liaisons ferroviaires et des arrêts en gare, sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés sur décision des transporteurs, des autorités compétentes, du commandant de bord ou du chef de train, notamment en raison de contraintes d'exploitation, de conditions de navigation ou de circulation, d'incidents techniques ou de conditions météorologiques.

**Hébergements, chambres, cabines et compartiments** : Les caractéristiques des hébergements, chambres, cabines ou compartiments peuvent varier, y compris au sein d'un même établissement ou moyen de transport. Les chambres individuelles sont généralement plus petites que les chambres doubles, et les chambres triples peuvent

comprendre un lit d'appoint. La liste définitive des hébergements prévus, ou similaires selon les normes locales, est remise environ huit jours avant le départ.

**Pension et boissons** : Les formules de pension, notamment « boissons incluses », « tout compris » ou « à volonté », sont appliquées selon les conditions définies par chaque établissement. Leur contenu — boissons proposées, quantités, horaires et lieux de consommation — peut varier selon les établissements et correspond aux informations connues au moment de la publication du voyage.

**Activités, visites et excursions** : Les activités, visites et excursions mentionnées dans la fiche produit sont réalisées conformément au descriptif communiqué, sauf circonstances exceptionnelles et inévitables. Elles peuvent être adaptées pour des raisons techniques, météorologiques, organisationnelles ou liées aux contraintes locales. Les excursions facultatives proposées et réglées sur place sont soumises aux conditions du prestataire concerné. Seules les prestations mentionnées dans la fiche produit ou proposées par les représentants officiels de SALAÜN HOLIDAYS sont garanties par celle-ci. Toute prestation achetée en dehors de ce cadre ne relève pas de sa responsabilité.

**Composition des groupes et mutualisation des départs** : Les voyages organisés par SALAÜN HOLIDAYS peuvent regrouper des voyageurs inscrits auprès de différentes marques ou sociétés du Groupe SALAÜN, notamment Nationaltours et BTours. Afin d'assurer la réalisation des départs ou d'optimiser l'organisation du voyage, SALAÜN HOLIDAYS se réserve également la possibilité de mutualiser certains voyages avec des voyageurs inscrits auprès de partenaires extérieurs au Groupe SALAÜN. Cette mutualisation est sans incidence sur les prestations contractuellement prévues et ne peut, à elle seule, ouvrir droit à indemnisation, remboursement ou modification du contrat.

**Langues parlées** : Hors de France et des pays francophones, le personnel hôtelier parle généralement la langue du pays visité et, le plus souvent, l'anglais. Les guides et personnels locaux francophones peuvent, malgré leur maîtrise du français, s'exprimer avec un accent ou des usages linguistiques propres à leur pays d'origine.

### **3 - SERVICES ET PRESTATIONS EN OPTION A SOUSCRIRE A LA RESERVATION**

*Applicable à toutes réservations à compter du 27/04/2026 si proposé au moment de la réservation pour le produit sélectionné.*

**Enregistrement et cartes d'embarquement** : Lorsque cela est possible, SALAÜN HOLIDAYS effectue, sur option payante, les formalités d'enregistrement et l'édition des cartes d'embarquement pour les vols aller et retour des voyageurs. Ce service est assuré sous réserve des conditions, délais et possibilités techniques proposés par les compagnies aériennes.

**Service + : transfert aéroport** : Lorsque le service de transfert aéroport est souscrit, la prise en charge s'effectue soit à l'adresse indiquée par le client lors de la réservation, soit au point de rendez-vous déterminé parmi la liste proposée par SALAÜN HOLIDAYS. L'adresse de prise en charge doit être complète, précise et non équivoque. Le point de rendez-vous communiqué peut être modifié jusqu'à 24 heures avant le départ, notamment en raison de contraintes de circulation, de travaux, d'organisation ou de décisions administratives. Le transfert peut être assuré par tout type de véhicule adapté : autocar, taxi, VTC, minibus ou tout autre moyen de transport équivalent. En cas de retard ou d'absence du voyageur au lieu et à l'horaire fixés, celui-ci demeure seul responsable des conséquences de sa non-présentation. En fonction des contraintes de préacheminement ou de post-acheminement, notamment liées aux horaires de vols ou de trains, à l'éloignement des passagers, aux moyens de transport disponibles, à la réglementation applicable, aux grèves ou aux conditions météorologiques, SALAÜN HOLIDAYS peut être amenée à organiser le transfert vers l'aéroport la veille du départ, ou le retour le lendemain de l'arrivée. Dans ce cas, les frais d'hébergement et de petit-déjeuner restent à la charge des voyageurs, sauf mention contraire dans la fiche produit.

**Activités, visites et excursions optionnelles** : Les activités, visites et excursions mentionnées dans la fiche produit, qu'elles soient incluses ou optionnelles, sont réalisées conformément au descriptif communiqué au voyageur, sauf circonstances exceptionnelles et inévitables. Elles peuvent toutefois être adaptées pour des raisons techniques, météorologiques, organisationnelles ou liées aux contraintes locales, notamment en raison des horaires de transport, des jours de marché ou de l'état des routes. Des excursions ou visites complémentaires peuvent être proposées et réglées sur place. Elles sont alors soumises aux conditions du prestataire local concerné et n'engagent pas SALAÜN HOLIDAYS, sauf lorsqu'elles sont proposées par ses représentants officiels. Seules les activités, visites et excursions mentionnées dans la fiche produit ou proposées sur place par les représentants officiels de SALAÜN HOLIDAYS sont garanties par celle-ci. Toute prestation achetée en dehors de ce cadre ne relève pas de sa responsabilité.