

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE VOYAGES ET SÉJOURS

### 1. OBJET

Les présentes Conditions particulières de vente ont pour objet de déterminer les conditions de vente des offres de voyages et séjours : individuel / groupe / croisière / week-end / circuit / location / camping / « Coup de Cœur Vacances » commandées directement auprès de Touloisirs.

Les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande. Toute réservation de l'une de ces prestations auprès de Touloisirs implique l'acceptation des Conditions Générales de vente de Touloisirs, les présentes Conditions particulières de vente ainsi que les éventuelles Conditions spécifiques mentionnées dans les brochures des partenaires données au moment de la réservation de la prestation.

### 2. DÉFINITION

Circuit : l'ensemble des offres voyages qui comprennent : plusieurs nuitées dans des différents sites, le transport entre ces sites ainsi que dans certains cas, des visites et activités encadrées par un guide.

Client : désigne toute personne réalisant une commande auprès de Touloisirs

COGAS : Conseil d'Orientation et de Gestion des Activités Sociales de La Poste

Commande / réservation : désigne toute réservation effectuée par un client

Conditions générales de vente : désigne les conditions générales de vente de Touloisirs

Conditions particulières de vente : désigne les Conditions particulières de vente de Touloisirs (Conditions particulières voyages et séjours - Conditions particulières de loisirs)

Conditions spécifiques : désigne les Conditions générales et particulière de vente des partenaires

Croisière : l'ensemble des offres voyages qui se déroulent à bord d'un bateau de croisière spécialisé dans le transport de passagers. Il peut se dérouler sur mer, lac, rivière, fleuve, etc.

Location : désigne l'ensemble des offres d'hébergement de vacances, campings, etc. Une caution est généralement demandée à l'arrivée et restituée après le séjour sous réserve d'inventaire effectué au départ

Nuitée : désigne une nuit d'hôtel (généralement de 14h à 12h le lendemain)

« Coup de Cœur Vacances » : désigne les offres de séjour d'une durée maximum de 7 nuitées, à tarif négocié par Touloisirs et aidées par le COGAS de la Poste

Partenaire : désigne tout fournisseur de prestation de services proposés par Touloisirs

Postier en activité : désigne l'ensemble des postiers actifs permanents ainsi que les postiers en CDD ou en alternance

Postier actif permanent : désigne les fonctionnaires de La Poste, les salariés en CDI de La Poste ainsi que les contractuels de droit public de La Poste

Prestation : désigne toute prestation de service proposée par Touloisirs sur le site, par téléphone, brochure ou autre moyen de communication des offres exercées par Touloisirs

Site : désigne le site internet [www.touloisirs.fr](http://www.touloisirs.fr)

Tour-opérateur : désigne la personne morale organisatrice des voyages à forfait

Vol sec : désigne la prestation de transport aérien, vendue sans autre prestation annexe

Voyageur / participant / client : personne participant à un voyage ou séjour proposé par Touloisirs

Voyage organisé / voyage à forfait / forfait touristique / voyage et séjour : désigne la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, dont la durée dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée. Cette prestation est vendue à un prix incluant toutes les prestations prévues dans le forfait

### 3. PRIX

#### 3-1 Calcul du prix

Les prix indiqués sont en euros (€), TVA comprise et par personne sauf mention contraire.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas les éléments suivants :

- Les frais de livraison des titres de transport et carnets de voyage
- Les assurances
- Les taxes de sortie de territoire, de séjour
- Les éventuels excédants de poids des bagages
- Les frais liés aux formalités administratives et sanitaires
- Les repas et boissons non compris dans l'offre
- Les visites / prestations et excursions facultatives
- Les dépenses personnelles

Tous les prix ont été calculés sur la base de nuitées et non de journées complètes, en raison d'impératifs horaires et de rotations imposés par certaines compagnies aériennes. Compte-tenu de ces critères, le séjour pourra être écourté quelques heures, sans pour autant donner droit à un quelconque dédommagement ou remboursement.

#### 3-2 Paiement du prix

Si la commande est passée plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 30% du montant de la commande doit être payé dès la confirmation de la commande, matérialisée par un courrier électronique ou un courrier postal.

Pour la réservation d'une offre « Coup de Cœur Vacances » un acompte de 30% avec un minimum de 100 euros par personne est demandé.

Le solde du voyage ou séjour doit être réglé, sans rappel de la part de Touloisirs, 30 jours avant la date prévue de départ, comme mentionné expressément sur le bulletin d'inscription. L'absence de paiement dans les délais susvisés pourra entraîner l'annulation de la commande, sans possibilité pour le client de prétendre à un quelconque remboursement.

Si la commande est passée moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du montant du voyage, doit être effectué par le client.

La réservation d'une offre « Coup de Cœur Vacances » doit faire l'objet d'un règlement intégral dès la confirmation de la commande lorsque le montant de la commande est inférieur à 100 euros par personne.

Concernant la réservation de billets de vol sec et/ou de nuits d'hôtels et/ou de voitures et/ou de box et offres spéciales, le complet paiement du prix est exigé au moment de la commande. Le non-paiement du forfait emporte la nullité de la réservation.

### 3-3 Révisions des prix

En application de l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix fixé pour le voyage ou le séjour n'est pas révisable. Toutefois, liées à une augmentation du coût des transports (augmentation du prix du carburant), des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement), du taux du change appliqué au voyage ou au séjour, des majorations sont susceptibles de modifier ce prix.

En aucun cas ces majorations ne seront susceptibles d'intervenir à moins de 20 jours précédant le départ.

Le prix des « voyages groupes » et des voyages « Coup de Cœur Vacances » a été calculé sur une base minimum de participants.

## 4. DÉLIVRANCE DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS

Les documents de voyage (horaires de départ, lieu de rendez-vous, etc.) sont envoyés entre 3 et 7 jours avant le départ.

Si passé 48 heures avant le départ, les billets n'auraient pas été reçus, il convient d'en informer Touloisirs afin qu'ils soient réexpédiés avant le départ.

Toutefois, Touloisirs décline toute responsabilité en cas de non-réception (délais, perte, etc.) du courrier expédié par la Poste en tarif normal et lettre suivie. Pour les envois en recommandé, il convient d'en faire la demande lors de la réservation.

Lorsque le client effectue une réservation, le billet peut être mis à disposition sous format PDF sécurisé comprenant un code barre. Ce e-billet permet de le rééditer en cas de perte.

## 5. RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES ET VOYAGES GROUPES

La réservation doit s'effectuer directement auprès de Touloisirs pour bénéficier des tarifs négociés. Dans le cas contraire, Touloisirs ne saurait voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

En outre, lorsque le client commande une prestation auprès de Touloisirs, le client reconnaît avoir accepté les Conditions spécifiques du partenaire concerné et avoir pris connaissance des informations relatives à la prestation.

Les présentes Conditions particulières s'appliquent ainsi que tout autre document ayant été adressé au client concernant la prestation.

## 6. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX VOYAGES ORGANISÉS APPELÉS « COUP DE CŒUR VACANCES »

Touloisirs met à disposition des postiers actifs permanents des offres « Coup de Cœur Vacances ».

Il s'agit d'offres de voyages à des prix négociés par Touloisirs et bénéficiant d'une aide « Coup de cœur » du COGAS. L'aide « Coup de Cœur » du COGAS est attribuée uniquement aux postiers actifs permanents sous conditions de ressources, ainsi qu'à leurs enfants à charge effective et permanente, âgés de moins de 20 ans au premier jour du départ.

Afin de bénéficier de l'aide « Coup de Cœur » du COGAS et pour toute information complémentaire relative à la gestion de cette aide « Coup de Cœur », le client se référera au document émis par La Poste relatif à cette aide « Coup de Cœur ».

À ce titre, le postier actif permanent reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'attribution et d'application de l'aide « Coup de Cœur » du COGAS.

Le bénéfice d'une aide pour un voyage « Coup de Cœur Vacances » est accordé une fois par année civile.

Dans le cas où le montant maximum de l'aide « Coup de Cœur » du COGAS n'est pas atteint, aucun report ne sera effectué sur une autre opération.

Cette aide « Coup de Cœur » étant attribuée par le COGAS, Touloisirs ne saurait être tenu responsable des éventuelles conséquences de la non-attribution de l'aide « Coup de Cœur » du COGAS.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté les Conditions spécifiques du partenaire concerné avant toute commande « Coup de Cœur Vacances », au moment de la validation du voyage par Touloisirs.

Lors de la réservation, les éventuels documents demandés devront être adressés à Touloisirs dans un délai raisonnable compte tenu des impératifs afin de permettre la validation de la commande.

La confirmation de la commande est soumise à la présence d'un nombre suffisant de participants. Si le nombre de participants s'avère être insuffisant, le voyage peut être annulé ou les prestations modifiées.

Concernant les offres « Coup de Cœur Vacances », les frais d'annulation sont calculés sur le montant total du séjour hors aide « Coup de Cœur » du COGAS, (l'aide « Coup de Cœur » ne pouvant servir à payer les frais d'annulation, le montant des frais vous sera réclamé).

## 7. CROISIÈRES

L'hébergement à bord du bateau s'effectuera dans une cabine. Les cabines peuvent être constituées de lits séparés, lits superposés, avec ou sans fenêtre.

Des modifications pourront être apportées, dans le respect des classifications demandées, et dans la limite des stocks disponibles.

En aucun cas Touloisirs ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant le transport de passagers ainsi que des bagages.

Par conséquent, Touloisirs ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modification des horaires ou des itinéraires et escales. En fonction des conditions de navigation, climatiques ou cas de force majeure, le Commandant de bord aura la faculté de modifier la prestation initialement prévue.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions spécifiques du croisiériste et des documents transmis par Touloisirs concernant cette prestation.

Touloisirs attire l'attention du client sur le fait que les informations relatives au déroulement de la croisière sont susceptibles d'être modifiées compte tenu des conditions météorologiques ou événements indépendants de la volonté du croisiériste.

## 8. LOCATION ET CAMPING

Toute demande particulière doit être effectuée au moment de la réservation.

Toutefois, la demande du client ne sera satisfaite qu'en fonction des disponibilités.

Le client devra respecter le règlement intérieur du camping.

En tout état de cause, Touloisirs ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles perturbations dues à un cas de force majeure ou cas fortuits (inondations, incendie, etc.)

## 9. CONDITIONS SPÉCIFIQUES LIÉES AU TRANSPORT AÉRIEN

Touloisirs propose des prestations de transport aérien sous la forme de vols secs ou dans le cadre d'un voyage organisé.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes.

Concernant les offres de vols secs, il convient de se reporter aux Conditions Générales de vente de Touloisirs.

Touloisirs ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les opérations de réservation ou de vente relatives à des titres de transport aérien ou à d'autres titres de transport sur une ligne régulière que si le client rapporte la preuve que Touloisirs a commis une faute dans l'exécution de sa prestation de vente. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages et séjours présentés dans les brochures, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport.

Les horaires de vols, ainsi que les types d'appareils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. En aucun cas, la responsabilité de la compagnie aérienne ou de Touloisirs ne saurait être engagée à ce titre. Le client s'engage à être joignable jusqu'au jour du départ. Si le client n'est pas joignable et en cas d'absence au comptoir d'enregistrement, Touloisirs se décharge de toute responsabilité.

De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est également donné à titre indicatif et est soumis à des modifications éventuelles, sans que celles-ci puissent donner lieu à un quelconque dédommagement.

Le transporteur aérien se réserve le droit, en cas de force majeure, d'accompagner le client par tout mode de transport de son choix – avec une diligence raisonnable – sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers concernés.

L'intensité de l'ensemble du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée, les nombreuses rotations des appareils et surtout les impératifs de sécurité pouvant parfois entraîner certains retards en période de gros trafic. Toutefois, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnité à quelque titre que ce soit par Touloisirs notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue. Le client devra s'adresser directement à la compagnie aérienne pour toute réclamation ou demande d'indemnisation suite à un retard, une annulation ou à une perte de bagages.

Le titre de transport constituera le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable s'il venait à le perdre.

En aucun cas Touloisirs ne pourra être tenu pour responsable de la perte ou du vol des billets d'avion. Toutefois, selon le règlement de la compagnie aérienne ou des fournisseurs, le client pourra être indemnisé.

En cas de perte, détérioration ou vol de bagages, la compagnie aérienne ne sera responsable qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales (Conventions de Varsovie, Montréal, et de la Haye), sous réserve qu'une déclaration soit effectuée auprès de la compagnie avant la sortie de l'aéroport par le propriétaire des bagages.

La politique en matière de bagage est propre à chaque compagnie aérienne.

Il appartient alors au client de prendre connaissances des Conditions spécifiques des compagnies aériennes concernées.

En tout état de cause, toute réclamation est à effectuer auprès de la compagnie aérienne concernée.

En outre, il est recommandé de prendre connaissance de la politique de la compagnie aérienne en matière de bagage avant tout départ.

## 10. RESPONSABILITÉ

Le lieu de rendez-vous fixé pour le départ en autocar est indiqué dans le texte du programme, ou communiqué quelques jours avant le départ. Le confort de l'autocar peut être modifié notamment si l'effectif est inférieur à celui prévu. En aucun cas, une réduction ne pourra être consentie.

Conformément à la législation en cours, le port de la ceinture de sécurité est étendu aux occupants d'autocars équipés (décret N° 2003-637 du 9 juillet 2003).

## 11. FORMALITÉS DOUANIÈRES ET ADMINISTRATIVES

### 11-1 Règlementation

Chaque pays dispose d'une réglementation particulière qu'il convient de respecter. Il est recommandé au client de s'informer de la législation applicable dans le pays de destination, notamment sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr).

### 11-2 Passeport / carte d'identité / visas

Il incombe au client de vérifier la validité de sa pièce d'identité avant toute inscription et de se renseigner des formalités requises selon la destination.

Les ressortissants étrangers se doivent de consulter les autorités concernées.

Toute personne (adulte, enfant, bébé) inscrite à un voyage et séjour doit être impérativement en possession d'une carte d'identité ou passeport valide selon la destination.

Touloisirs ne saurait être tenu responsable en cas de refus d'embarquement de la compagnie aérienne ou des autorités de police.

### 11-3- Recommandations sanitaires

Touloisirs attire l'attention du client sur la nécessité de prendre connaissance des recommandations relatives aux risques sanitaires dans les lieux de destinations et de transit. À ce titre, il est recommandé au client de consulter le site suivant : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Voyageurs/>

Par ailleurs, Touloisirs rappelle que deux types de vaccination peuvent être exigés, soit à l'entrée d'un pays, soit au retour en France. Il s'agit des vaccinations anticholérique, antiamarile (fièvre jaune). Le vaccin DT-Polio (diphtérie - tétanos - polio) peut être fortement conseillé en fonction de la destination.

Les certificats doivent être du modèle international bilingue (français-anglais) conformes aux normes de la convention sanitaire internationale. Il est recommandé de se renseigner auprès des organismes suivants :

Où se renseigner ? Vaccination Air France : 01 43 17 22 00. Institut Pasteur : 01 45 68 80 00.

En outre, pour tout voyage dans les pays de l'Union Européenne, il est nécessaire de se munir avant le départ, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) délivrée par le centre de sécurité sociale en cas de maladie ou d'accident. Pour les autres pays ne faisant pas partie de l'Union Européenne, il est possible de se faire rembourser par le centre au retour sur présentation des ordonnances et justificatifs fournis dans le pays étranger.

## 12. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

La surveillance, le transport et l'assurance des bagages restent sous l'entière responsabilité du client. Touloisirs ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de perte, avarie ou vol qui se produiraient au cours des voyages.

## 13. HÉBERGEMENT

### 13-1 Classification des hôtels

Les classifications des hôtels sont établies en référence à des normes locales : niveau de confort, mode d'hébergement, homologation et classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil. Ces classifications peuvent donc être différentes des normes françaises.

### 13-2 Horaires

Les règles applicables en matière d'hôtellerie imposent de respecter des horaires quant à la prise et la libération de la chambre d'hôtel.

Les chambres d'hôtel seront disponibles à partir de 14 heures pour les arrivées. Nous prions le client de se conformer à cette règle.

Les chambres d'hôtels doivent être libérées avant 12 heures le jour du départ, quelle que soit l'heure du départ.

### 13-3 Les chambres

#### Chambres individuelles :

Les demandes de chambres individuelles seront accordées selon les disponibilités. Le supplément en chambre individuelle est facturé à l'inscription et sera déduit si un partage similaire peut être accordé.

En cas de refus du client d'acquiescer ce supplément, les frais découlant de son annulation ne sauraient en aucun cas être remboursés. Touloisirs attire l'attention du client sur le fait que le confort des chambres individuelles est parfois inférieur à celui des chambres à partager et leur situation moins avantageuse.

#### Chambres doubles :

Les chambres doubles sont composées d'un lit double ou de deux lits simples. En cas d'annulation de l'une des deux personnes partageant la chambre, la deuxième personne doit obligatoirement régler le supplément chambre individuelle.

#### Chambres triples :

Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont constituées d'un lit d'appoint supplémentaire dans une chambre double.

### 13-4 Les repas

Certaines offres incluent les repas dans le forfait touristique. Les boissons ne sont pas comprises dans les repas, sauf mention contraire.

#### Pension complète :

La pension complète comprend le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner.

#### Demi-pension :

La demi-pension comprend le petit-déjeuner et soit le déjeuner ou le dîner.

## 14. MODIFICATION DE LA PRESTATION

Si le client souhaite modifier sa réservation, le paiement d'une compensation peut être exigé afin de couvrir les éventuels frais inhérents à la préparation de la prestation.

Les étapes des circuits, les croisières ainsi que les hôtels indiqués, peuvent être modifiés en cas d'impondérable.

Le remboursement ne saurait être possible que dans le cas d'hébergement dans une catégorie effectivement inférieure à celle prévue.

## 15. ANNULATION DE LA PRESTATION

### Annulation de la part du client :

Toute annulation doit être signalée par téléphone aux services concernés de Touloisirs et confirmée par écrit le jour même (courrier électronique).

Concernant la location et les campings : les conditions et frais d'annulation sont précisés dans les Conditions spécifiques de nos partenaires.

Toute annulation de la part du client découlant d'une augmentation des tarifs ne donnera lieu à aucun dédommagement de l'assurance.

L'annulation d'un billet d'avion de la part du client entraînera les frais d'annulation des compagnies aériennes ainsi que des frais de dossier.

L'annulation de la réservation d'un hôtel entraînera des frais d'annulation des hôteliers variables en fonction de l'hôtel ainsi que des frais de dossier.

Concernant les offres « Coup de Cœur Vacances », les frais d'annulation sont calculés sur le montant total du séjour hors aide « Coup de Cœur » du COGAS, (l'aide « Coup de Cœur » ne pouvant servir à payer les frais d'annulation, le montant des frais vous sera réclamé).

En cas d'annulation d'une des deux personnes ayant réservé une chambre double, le client qui maintient son voyage devra s'acquitter du supplément de la chambre individuelle.

Pour toute annulation du fait du client, les frais de dossier forfaitaires s'élèvent à 20 euros.

Toutefois, lorsque la prestation se trouve modifiée de façon significative par Touloisirs ou l'organisateur, le client a la possibilité de résilier le contrat ou d'accepter les modifications apportées.

Si le client ne donne pas suite à la demande de Touloisirs dans un délai raisonnable compte tenu des impératifs, le voyage est susceptible d'être annulé.

### Annulation de la part de Touloisirs :

Dans le cadre des voyages groupes et « Coup de Cœur Vacances », si une annulation intervenait de notre part ou du fait d'un nombre insuffisant de participants, celle-ci interviendra au plus tard 21 jours avant la date de départ pour un voyage d'une durée supérieure à 5 jours et 14 jours pour un voyage de 2 à 5 jours. Le client ne saurait avoir droit à une quelconque indemnité.

## 16. NON-PRÉSENTATION DU PARTICIPANT

Le prix d'un voyage ou séjour ne sera en aucun cas remboursé si le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou encore, si par suite de non-présentation des documents de voyage (Carte Nationale d'Identité, passeport, visa, certificat de vaccination, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage.

## 17. INTERRUPTION DE SÉJOUR

Si le participant interrompt son voyage ou séjour en cours, sans raison impérative grave, les éventuels frais engagés au titre de l'obtention du visa ou des assurances ne seront en aucun cas remboursés.

En outre, il est rappelé que les remboursements au prorata temporis des frais de séjour non utilisés ne sont uniquement possible qu'en cas de souscription d'une assurance « interruption de séjour » et dans le respect des polices de celle-ci.



Touloisirs se réserve le droit de refuser la participation à un voyage ou séjour ou de renvoyer toute personne dont le comportement serait de nature à nuire à son bon déroulement sans que celle-ci puisse prétendre à aucun remboursement quel qu'il soit.

## 18. INFORMATION RELATIVES AUX ACTIVITÉS

Des activités peuvent être proposées au client. Ces activités peuvent être facultatives ou comprises dans le prix de la prestation.

Lorsque les activités sont en supplément de l'offre proposée par Touloisirs, les Conditions spécifiques des partenaires régissent ces activités.

Certains voyages ou circuits en groupe sont encadrés en France, par un accompagnateur de Touloisirs, les visites locales étant assurées, le plus souvent, par des guides locaux. À l'étranger, les groupes sont encadrés par un guide ou plusieurs guides locaux. La présence éventuelle d'un accompagnateur Touloisirs est mentionnée dans le descriptif de chaque programme.

La programmation des activités lors des voyages en groupe et voyages « Coup de Cœur Vacances » peut être modifiée en raison d'impératifs techniques ou météorologiques. Toutefois, si une activité venait à être annulée, celle-ci sera remplacée par une autre activité.

De par ses multiples obligations professionnelles et ses devoirs envers l'ensemble des participants, l'accompagnateur ou les guides ne sont pas toujours en mesure d'aider les personnes ne pouvant pas assurer individuellement leurs déplacements.

Il est recommandé aux voyageurs susceptibles de se trouver dans cette situation de se faire accompagner par une tierce personne. De plus, certains circuits, demeurent très éprouvants et exigent une bonne condition physique. Il est donc vivement conseillé, dans l'intérêt du voyageur et du groupe, de se renseigner auprès de Touloisirs des difficultés auxquelles ce voyageur peut être confronté.

## 19. RESPONSABILITÉ

Touloisirs ne pourrait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de perte découlant de sa violation de ses obligations légales, de la violation des Conditions générales de vente ou Conditions particulières de vente. Sa responsabilité est limitée au montant de la prestation, toutes pertes confondues et dommages indirects exclus.

Touloisirs ne pourra être tenu pour responsable des dommages matériels, immatériels et/ou corporels résultant de cas de force majeure, de fait d'un tiers ou de la propre faute d'un client, non plus que des fautes personnelles de ceux auxquels elle a confié, à titre quelconque, la charge d'exécuter les détails d'un programme ou d'une prestation.

La responsabilité de Touloisirs est engagée selon les termes contenus dans le paragraphe « ASSURANCES ». De même, la police couvre sa responsabilité civile contractuelle professionnelle du fait de son activité d'organisateur de voyages conformément aux dispositions de la loi n° 2009-888 du 22/07/2009.

Touloisirs ne saurait engager sa responsabilité pour des prestations commandées directement auprès d'un partenaire.

Toute excursion ou prestation d'ordre personnel (temps libre) est de la responsabilité de chacun et n'engage aucunement Touloisirs.

Les horaires, dates, itinéraires, lieux et transports indiqués lors de la diffusion des offres restent modifiables sans avis préalable, sans que les participants puissent prétendre à des dommages et intérêts, le montant du remboursement se bornant à celui des services encaissés, mais non fournis par Touloisirs. En cas de défaillance des transporteurs ou en cas de force majeure (grèves, retards, intempéries, catastrophes naturelles, etc.), les frais supplémentaires seront à la charge entière des clients.

Les billets de transport non-compris dans la commande et achetés par le client afin de rejoindre le point de départ de la prestation ne pourront donner lieu à un remboursement en cas de changement de date, d'heure de départ ou d'annulation du voyage par Touloisirs ou tout autre partenaire.

## 20. FORCE MAJEURE

Si le voyage ou séjour est empêché, compromis ou interféré par un événement de force majeure, chacune des parties peut résilier le contrat.

## 21. ASSURANCE

### 21-1 Responsabilité civile professionnelle

Touloisirs, en partenariat avec Assurinco et Hiscox, a mis en place une assurance responsabilité civile professionnelle.

Les risques couverts au titre du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle de Touloisirs sont :

- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme
- Les conséquences pécuniaires pouvant incomber à Touloisirs en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non causés à des clients, à des prestataires ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de droit ou de fait, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'activité de Touloisirs, et ce, à concurrence d'un montant de 4 000 000 euros par année d'assurance.

### 21-2 Assurance voyages et séjours

Les dispositions du présent chapitre « Assurance voyages et séjours » ne constituent pas une liste exhaustive des conditions d'application des assurances. L'intégralité des risques couverts par leurs soins et les exceptions de couverture sont précisés dans les dispositions générales des contrats d'assurance, lesquels seront fournis par Touloisirs à tout intéressé sur simple demande téléphonique, par courrier postal ou électronique.

### Assurance multirisque optionnelle

Touloisirs, en partenariat avec Assurinco et Mutuaide, met à disposition un contrat d'assurance multirisque n°3962 à souscrire en option.

L'assurance multirisque est souscrite uniquement sur demande de l'assuré. Lors de son inscription à un voyage ou séjour proposé par un partenaire « tour-opérateur » ou sur un programme « Coup de Cœur Vacances » proposé par Touloisirs, le client devra s'informer des conditions dans lesquelles il est assuré et notamment veiller au pourcentage des frais d'annulation.

Ce contrat couvre les risques suivants :

#### Annulation

- Maladie, accident, décès : sans franchise
- Annulation pour tout autre motif garanti : franchise 25 €/personne
- Annulation pour toutes causes justifiées : franchise 150 €/personne

### Retard d'avion

Retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier ou vol charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués :

- De 4h à 8h : 50 €/personne
- Plus de 8h : 100 €/personne

### Bagages

- Perte, vol, détérioration : 2 500 €/personne
- Retard de livraison :
  - 24h : 150 €/personne
  - 48h : 250 €/personne

### Responsabilité civile vie privée à l'étranger

- Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis : 4 500 000 € par sinistre et franchise de 150 € pour les dommages matériels et immatériels  
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente » : 750 000 € par sinistre

### Assistance rapatriement

- Rapatriement médical
- Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant
- Accompagnement des mineurs de moins de 15 ans
- Retour anticipé
- Remboursement des frais médicaux et Avance sur frais d'hospitalisation Moyen Courrier
- Remboursement des frais médicaux et Avance sur frais d'hospitalisation Long Courrier
- Frais de secours et de sauvetage (mer et montagne)
- Avance caution pénale
- Assistance juridique

### Interruption de séjour

- Prestations d'activités non utilisées
- Prestations terrestres non utilisées
- Voyage de remplacement

### Garantie épidémies ou pandémies

- Annulation :
  - Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie
  - Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température
- Assistance rapatriement :
  - Rapatriement ou transport sanitaire
  - Frais médicaux (hors du pays de résidence)
  - Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
  - Retour impossible
  - Frais hôteliers suite à retour impossible
- Assistance complémentaire aux personnes :
  - Aide-ménagère
  - Soutien psychologique suite à rapatriement

## Assurance voyage plus de 10 participants

### Assurance rapatriement :

Touloisirs, en partenariat avec Assurinco et Mutuaide a souscrit un contrat d'assurance « assistance / rapatriement » n°4636 inclus systématiquement dans chaque voyage groupe Touloisirs.

Ce contrat couvre les risques suivants :

- Rapatriement ou transport sanitaire
- Remboursement des frais médicaux et avance des frais d'hospitalisation :  
Hors du pays de résidence à hauteur de 75 000 €  
Aux USA, Canada, Asie et Australie à hauteur de 150 000 €  
Une franchise de 30 €/personne est à prévoir
- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille
- Retour anticipé en cas de sinistre au domicile
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne
- Assistance juridique, avance de caution pénale, envoi de médicament
- Assistance rapatriement y compris en cas d'épidémie ou de pandémie

### Assurance complémentaire multirisque :

La couverture concernant l'assurance complémentaire multirisque n°3962 sera effective sur demande de la part du client.

Cette dernière couvre les garanties suivantes :

- Annulation
- Retard d'avion
- Bagages
- Responsabilité civile vie privée à l'étranger
- Interruption de séjour
- Garantie épidémies ou pandémies

### Tarif souscription d'assurance voyage

	Court courrier*	Moyen-courrier**	Long courrier***
Tarifs individuels/personne	35 €	60 €	85 €
Tarifs Tribu pour un groupe de 3 à 10 personnes sur le même dossier (1)	90 €	160 €	240 €
Tarifs groupes/personne (2)	30 €	50 €	70 €

Tarif assurance spécifique pour tout dossier d'une durée de plus de 90 jours consécutifs : nous consulter.

*(1) Application du tarif Tribu permettant d'assurer l'ensemble des participants avec un tarif unique sous la même assurance multirisque.*

*(2) Pour les groupes, le tarif facturé est individuel. Si le groupe est constitué de plus de 10 participants ayant souscrit l'assurance, le tarif sera facturé au prix groupe par personne.*

\*Court courrier

Séjour en France

\*\*Moyen-courrier - Séjour dans les pays suivants

Albanie - Algérie - Andorre - Allemagne - Autriche - Belgique - Belarus - Bosnie-Herzégovine - Bulgarie -

Canaries - Cap Vert - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne + Iles - Egypte - Estonie - Finlande - Grèce + Iles - Hongrie - Irlande - Islande - Israël - Italie + Iles - Jordanie - Lettonie - Liban - Libye - Liechtenstein - Luxembourg - Lituanie - Macédoine - Madère - Malte - Maroc - Moldavie – Monaco – Monténégro - Norvège - Pays Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - Roumanie - Royaume Uni - Russie - Sénégal - Serbie - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse - Syrie - Tunisie - Turquie - Ukraine – Vatican

\*\*\*Long courrier  
Reste du monde

### Assurance All'assur optionnelle

En extension de l'assurance multirisque n°3962, l'assurance All'assur n°4637 offre la possibilité au client d'obtenir le remboursement de son voyage sans avoir à fournir de justificatif prouvant la cause de l'annulation.

Ce contrat couvre les garanties suivantes :

Garanties	Montant maximum TTC	Franchise
<b>Annulation sans justificatif</b>	8 000 € par personne 40 000 € par événement	30 % de franchise avec un minimum de 100 € / personne
<b>Report de voyage</b>	2 000 € par événement	Sans franchise

#### Annulation sans justificatif

Cette garantie vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement de votre voyage pour un motif listé dans votre multirisque sans avoir à fournir de justificatif à l'assureur. L'indemnité versée en application de la présente garantie ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du contrat, dans les limites prévues au Tableau des Garanties et déduction faite d'une franchise dont le montant est spécifié au Tableau de Garanties.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur.

Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du contrat ne sont pas remboursables.

Toutefois, il vous sera systématiquement demandé :

- La facture initiale d'achat acquittée du voyage
- La facture des frais restant à votre charge suite à l'annulation
- Et un justificatif prouvant le lien de parenté avec l'Assuré (si besoin)

Dans le cadre de la garantie «Annulation sans justificatif» sont exclus les voyages dont l'exécution est rendue impossible suite à:

- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de voyage, du transporteur,
- L'annulation de tout ou partie des prestations prévues pendant ce voyage,
- Des restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination.

## Report de voyage

En cas de voyage reporté à une nouvelle date, nous vous remboursons les frais de report avec une indemnisation à hauteur du montant indiqué dans le Tableau des Garanties. Ces frais de report sont versés dans la limite d'une fois par personne et par an, à titre d'indemnité suite au report du premier voyage.

Cette garantie intervient uniquement pour les voyages reportés à une date ultérieure dans la limite de 18 mois à compter de la date d'annulation du voyage et acceptés par vous-même. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'annulation sans report.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie annulation sans justificatif. Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.

Tarif souscription d'All'assur : 1.70 % du coût du séjour par personne + 10 € par personne, en complément de l'assurance multirisque.

## Assurance séjour location

### Assurance location saisonnière optionnelle

Touloisirs, en partenariat avec Assurinco et Axeria a souscrit un contrat d'assurance location saisonnière n°3102. L'assurance location saisonnière est souscrite uniquement sur demande de l'assuré. Lors de son inscription à une location de séjour proposée par un partenaire « tour-opérateur » ou sur un programme « Coup de Cœur Vacances » proposé par Touloisirs, le client devra s'informer des conditions dans lesquelles il est assuré et notamment veiller au pourcentage des frais d'annulation.

Le contrat location saisonnière couvre les garanties suivantes :

- Annulation toutes causes y compris pour une maladie liée à une épidémie ou une pandémie
- Interruption de séjour y compris pour une maladie liée à une épidémie ou une pandémie
- Responsabilité civile villégiature
- Assistance
- Bagages

### Tarif souscription d'assurance location saisonnière

Prix de la location	Tarifs ventes
De 0 à 499 €	25 €
De 500 à 1199 €	50 €
De 1200 à 1999 €	75 €
De 2 000 à 2 999 €	105 €
De 3 000 à 5 999 €	190 €
De 6 000 à 12 000 €	375 €

## La loi Hamon

Le client peut souscrire son assurance lors de sa réservation voyage et l'annuler sous 14 jours.

En effet, la loi Hamon prévoit un délai de rétractation de 14 jours après sa souscription dès lors que son nouveau contrat couvre un risque pour lequel il est déjà assuré et ce tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

## 22. CESSION DU CONTRAT

L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur 7 jours avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

La cession du contrat entraîne des frais supplémentaires à la charge de cédant et/ou cessionnaire.

Il est rappelé que sur certains vols, la cession du contrat sera possible sous réserve des disponibilités.