

Les offres de vente de voyages régies par les présentes conditions de vente sont proposées par la société OSM' OZ, Société à responsabilité limitée au capital social de 30 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 498 162 056, sise 11 rue Baron 75017 Paris. OSM' OZ est titulaire de la licence préfectorale n° LI 075 08 0009, d'une assurance responsabilité civile professionnelle sous le contrat N° 086528520 souscrite auprès de GAN EUROCOUVERTAGE IARD 4-6 avenue d'Alsace 92033 La Défense Cédex, et de la garantie financière APS - 15, avenue Carnot - 75017 Paris.

Agent de voyage, OSM' OZ propose à ses clients des services de voyages et de loisirs dûment sélectionnés auprès de ses prestataires.

Cet engagement se double d'une volonté de qualité de service par laquelle OSM' OZ vous assure une information la plus complète possible lors de votre achat. Vous bénéficiez d'un contact disponible et professionnel pour toute question avant, durant, ou après votre voyage. Nos coordonnées sont mentionnées sur tous les documents que nous vous envoyons (fiche destination, projet de voyage, offre commerciale, devis, contrat de vente...), ou sur notre site internet <http://www.osmozvoyages.com>, dans la rubrique «Contact».

Les présentes conditions de vente se divisent en deux parties : une première partie qui correspond à nos Conditions particulières de vente, que nous vous demandons de lire avec attention ; et une deuxième partie constituée des Conditions générales de vente régies par le décret n° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et qui sont communes à toutes les agences de voyages.

L'inscription à un de nos voyages implique l'adhésion à nos Conditions générales et particulières de vente, entrant en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2008, et qui ne s'appliquent qu'aux voyages à forfait réservés chez OSM' OZ. Tout client de la société OSM' OZ reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le signataire d'un bulletin d'inscription ou d'un contrat de voyage sur lequel figure plusieurs personnes est responsable de l'exécution des obligations figurant au contrat pour l'ensemble des personnes inscrites et fait son affaire d'informer ces personnes des droits et obligations découlant de l'offre commerciale, du contrat de voyages et des présentes conditions de vente.

Conditions particulières

Les présentes conditions particulières s'appliquent entre OSM' OZ et le client à défaut de dispositions contraaires figurant dans l'offre commerciale ou dans le contrat de voyages.

ARTICLE 1 - DISPONIBILITE ET PRESENTATION DE NOTRE OFFRE DE VOYAGES

Les offres de vente de voyages proposées sur notre site <http://www.osmozvoyages.com>, régies par les présentes conditions de vente, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne et peuvent varier en temps réel. Ces offres, ainsi que les devis et propositions que nous vous envoyons sont établis sur la base de conditions tarifaires déterminées (compagnie, classe de réservation, période, prix d'une catégorie de chambre dans un hôtel précis...) et de prestations disponibles. Cependant, ces prestations n'ont pas fait l'objet de réservations bloquées ou d'options auprès de nos prestataires (sauf mention spéciale). C'est pourquoi nous vous recommandons de vous inscrire le plus tôt possible après réception et/ou consultation de nos offres, afin d'éviter les éventuels changements ou suppléments.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour illustrer nos propositions de photos vous donnant un aperçu réaliste des services proposés. Nous vous précisons toutefois, que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services, et n'ont aucune valeur contractuelle. De même, les programmes mentionnés dans nos offres (site Internet, devis, contrat de voyage...) comporte notamment un ensemble d'informations culturelles générales sur les lieux visités, et/ou le guide (ou document) offert par OSM' OZ et remis dans votre carnet de voyage. Les mentions faites à l'histoire, à la culture et aux vestiges n'étant qu'un rappel général ne peut avoir pour ces deux documents de valeur contractuelle liée à une prestation particulière.

ARTICLE 2 - PRIX

2.1. GENERALITES

OSM' OZ vous propose des prestations de services ou des produits à des prix négociés mais ils sont toujours sous réserve de disponibilités. Tous nos prix sont indiqués en euros et TTC. Ils sont calculés de façon forfaitaire (en fonction du nombre de nuitées et non de journées) incluant un certain nombre de prestations. Les descriptifs des prestations ou des produits présentés sur notre catalogue électronique ou dans nos offres commerciales, précisent pour chaque type, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- les frais éventuels de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi),
- les assurances,
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement,
- les excédents de bagage,
- les parking aéroport,
- les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux...

- le supplément chambre individuelle,
- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales,
- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable),
- les quotes-parts bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier,
- les communications téléphoniques,
- les visites et excursions facultatives,
- les activités payantes,
- les dépenses d'ordre personnel,
- les pourboires obligatoires dans certains pays,
- les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière.

les prix comprennent :

- les frais de réservation,
- les taxes d'aéroport nationales et internationales,
- la taxe de solidarité,
- les coûts de service de nos prestataires, à savoir, les coûts liés aux prestations que vous commandez et supportés par nos prestataires.

Les prix indiqués dans notre catalogue électronique ont été fixés sur la base des conditions économiques existant au moment de sa création, et en considération des taux de change et des tarifs aériens en vigueur. Ils sont confirmés ou modifiés par OSM' OZ dans l'offre commerciale pour les voyages individuels et dans les contrats de voyages pour les voyages groupe.

2.2 REVISIONS DES PRIX

2.2.1 Loi en vigueur et applications. Le prix de votre voyage peut être modifié, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, selon les modalités suivantes :

- a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales.
- b. Le taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.
- c. Les conditions économiques des pays visités.

OSM' OZ se réserve le droit de modifier à la hausse comme à la baisse, le prix du voyage des clients inscrits (individuel et groupe), à plus de 30 jours du départ. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix du voyage, OSM' OZ les informera de cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception, sachant que si cette augmentation vient à dépasser 10 % du prix total initial, le client a la possibilité d'annuler son voyage, sans aucune charge pour lui. Par ailleurs, au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Toute variation des données économiques ci-dessus mentionnées, sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage comme suit :

- prestations terrestres : calcul sur la base de la semaine supplémentaire
- transport aérien : calcul sur le prix du séjour diminué du coût de la semaine supplémentaire

2.2.2 Concernant nos circuits, les prix affichés sur nos offres commerciales et/ou notre site Internet sont calculés sur la base d'un minimum de participants. Chez OSM' OZ nous essayons de vous garantir dans la mesure du possible des départs sans supplément. Cependant, pour certains voyages avec encadrement spécifique, si le nombre de participants est inférieur, les conditions techniques de réalisation du voyage sont différentes, et dans ce cas un supplément petit groupe sera facturé. Le paiement de ce dernier vous sera facturé de 30 à 21 jours avant la date du départ du voyage, étant précisé qu'OSM' OZ vous le remboursera si des inscriptions de dernières minutes venaient compléter le groupe.

2.3 FRAIS DE DOSSIER/FRAIS DE RESERVATION

Les réservations effectuées (via notre site Internet, par téléphone...) ne sont soumises à aucun frais de réservation.

Pour toute inscription tardive à moins de 5 jours ouvrables avant le départ, un montant forfaitaire de 30 euros de frais de dossier sera perçu pour couvrir les frais techniques et de télécommunications. Les frais d'envoi sont facturés en sus.

2.4 FRAIS DE LIVRAISON DES DOCUMENTS DE VOYAGE.

Vous avez la possibilité d'obtenir vos documents de voyage par messagerie électronique, ou sur support papier par différents modes de livraison en fonction de votre date de commande, de votre date de départ et de votre ville de départ. Les frais de livraison sont alors les suivants :

- courrier simple : offert
- Chronopost : 20 euros TTC
- Chronopost international : 30 euros TTC (peut varier selon le pays destinataire).

ARTICLE 3 - INSCRIPTION

3.1 MODES DE RESERVATION PROPOSES

Vous pouvez vous inscrire sur l'un de nos voyages soit par téléphone au 01 53 31 18 28 (de 9h30 à 19h00 sans interruption) ; soit via notre site internet www.osmozvoyages.com ; soit par messagerie électronique à l'adresse suivante : sadiferhat@osmozvoyages.fr.

3.2 PROCESSUS DE RESERVATION

3.2.1 Pour réserver une offre via notre site internet, il vous suffit d'accéder à la rubrique «Réserver» et de vous laisser guider en remplissant notamment le formulaire qui vous sera proposé. La validation définitive de votre

réservation n'est possible que si vous avez confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions de vente en cochant la case correspondante. Cette acceptation est faite au nom de tous les participants au voyage. Vous recevez une confirmation de votre voyage sous forme d'e-mail sous 48 heures, ou un mail vous précisant qu'un temps plus long est nécessaire pour la confirmation.

3.2.2 Pour réserver par téléphone ou pour confirmer une proposition que nous avons établie sur mesure à votre attention (individuel et groupe), et que nous vous avons envoyée par messagerie électronique ou par courrier, vous pouvez la valider en nous communiquant :

- le nom de l'offre souhaitée,
- la date de départ,
- le nombre de personnes,
- les noms et prénoms exacts des voyageurs,
- nom, prénom, adresse postale et coordonnées téléphoniques de la personne qui est à l'origine de la réservation,
- le type de chambre,
- le type de pension (petits-déjeuners, demi-pension, pension complète...)
- si vous souhaitez souscrire l'assurance
- si vous souhaitez, le cas échéant, que nous nous chargions de l'obtention de votre visa.

3.3 TRAITEMENT ET CONFIRMATION DES RESERVATIONS

3.3.1 Traitement et confirmation de votre inscription. Selon le mode de réservation choisi, l'inscription devient effective à la validation ou à la date de réception par OSM' OZ de votre bulletin d'inscription ou de votre contrat de voyage complété et/ou signé, stipulant que vous acceptez nos conditions de ventes, accompagné d'un acompte de 30 % du montant total du coût du voyage. Votre réservation est traitée uniquement après la validation de tous ces éléments. Votre réservation ne sera officiellement confirmée que lorsque vous aurez reçu une confirmation de notre part. Votre acompte est encaissé sans préavis au moment de l'envoi de cette confirmation. Dès lors, pour toute annulation ou modification, les frais en vigueur seront appliqués.

3.3.2 La taille des groupes pour nos circuits ou croisières. Lorsque le client réserve un circuit ou une croisière dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue et confirmée sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint. Ce dernier est indiqué dans nos offres, propositions ou site internet. En cas d'insuffisance de participants, OSM' OZ peut facturer le supplément mentionné en fonction du nombre de participants réels (art. 2.2.2), mais peut aussi être contraint d'annuler un départ. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Dans le cas d'une annulation, une solution de remplacement sera alors proposée, soit à une autre date sur le même programme, soit sur un autre programme de la même destination, soit sur une autre destination, selon la tarification en vigueur. Les clients auront la possibilité d'accepter une de ces propositions, ou annuler. Ils seront remboursés intégralement des sommes versées sans que cette annulation donne droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi.

3.4 INSCRIPTION POUR LES MINEURS

OSM' OZ ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, OSM' OZ ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.

ARTICLE 4 - PAIEMENT

4.1 MODES DE PAIEMENT

4.1.1 Par cartes bancaires. Seules les cartes émises par des banques établies en France sont utilisables. Nous acceptons les cartes bancaires suivantes et ce quel que soit le mode de réservation choisi :

- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum,
- la carte EuroCard/MasterCard.

4.1.2 Par chèques, à l'ordre de la société OSM' OZ,

4.1.3 Nous acceptons un règlement en espèces à notre siège social.

4.2 CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf dispositions contraaires des conditions particulières, pour toute réservation intervenant à :

- Plus de 30 jours avant le départ :
 - dans le cas d'un règlement par carte bancaire, un acompte de 30 % du montant du voyage sera débité. Le solde est débité automatiquement sur la même carte 30 jours avant la date du départ.
 - Pour un règlement par chèque ou en espèces, un montant à hauteur de cet acompte doit nous parvenir en même temps que le contrat de voyage ou bulletin d'inscription, le solde devant impérativement nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date de départ. OSM' OZ n'accuse pas réception des chèques.
- Moins de 30 jours avant le départ :
 - l'intégralité du montant du voyage doit être réglée lors de l'inscription : débitée sur votre carte bancaire lors de la confirmation de la réservation, ou exigé pour un

règlement en chèque ou en espèces. **Tout paiement à moins de 15 jours de la date de départ devra être effectué en espèces ou par carte bancaire.**

Conditions particulières

En fonction de certains impératifs et du caractère particulier de certaines offres, le montant global vous sera facturé à la confirmation, quelle que soit la date de départ. Cette disposition vous sera précisée avant l'inscription.

Le non respect par le client des présentes conditions de paiement entraînera automatiquement et sans mise en demeure préalable la résiliation du présent contrat ainsi que l'application des pénalités d'annulation correspondantes.

ARTICLE 5 – ABSENCE D'UN DROIT DE RÉTRACTATION POUR LA VENTE À DISTANCE

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès d'OSM'OZ sur notre site Internet, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 6 : REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Les documents de voyages peuvent être envoyés par courrier ou par messagerie électronique. Ils se composent de bons d'échanges pour les prestations terrestres (circuit, nuits d'hôtel, transferts...) et des convocations (rendez-vous aéroport). Les titres de transports (sur vols réguliers ou spéciaux) sont envoyés par courrier. Ils peuvent également, dans certains cas particuliers, être remis à l'aéroport sur présentation de la convocation. Pour les billets électroniques, le client est convoqué directement au comptoir d'enregistrement de la compagnie assurant son transport et qui lui remettra sa carte d'embarquement.

Dans tous les cas, ces documents de voyages seront envoyés après le règlement global du voyage; et à compter de cette remise, la garde juridique de ces titres incombe au client.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, OSM'OZ décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage (notamment dans le cadre d'une livraison par Fréquence courrier, Chronopost...)

Par ailleurs, dans le cadre d'un vol spécial, les horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Aussi, nous recommandons aux clients de consulter régulièrement sa boîte mail et sa messagerie téléphonique jusqu'au jour de son départ, même si les documents de voyages sont déjà en sa possession.

ARTICLE 7 : DURÉE DES VOYAGES

Sont inclus dans la durée des voyages :

- le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières, la première et/ou la dernière journée étant généralement consacrées au transport. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain. Les repas supplémentaires resteront à la charge du client.

Nous ne connaissons pas toujours les horaires des vols (notamment pour les vols spéciaux) au moment de la diffusion de nos offres de voyages. En fonction des horaires de vol, une arrivée tardive et un départ matinal sont toujours possibles, alors même que ces jours peuvent finalement inclure des prestations de voyage (hébergement, visite, repas...) Ainsi le client peut être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au départ soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtel en matière d'heure de mise à disposition des chambres. De ce fait, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Par ailleurs, nous vous conseillons la meilleure souplesse dans votre agenda pour la veille de votre départ et le lendemain de votre retour.

ARTICLE 8 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES SÉCURITÉ DES VOYAGEURS

8.1 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé. Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs est en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité, et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. OSM'OZ communique dans son offre de voyage des informations sur les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants de nationalité française. Il appartient au voyageur, ressortissant de nationalité française, de vérifier qu'il est en possession des documents notamment administratifs et sanitaires requis en vue de l'accomplissement du voyage. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des consulats et ambassades compétents.

Un voyageur qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. OSM'OZ ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (perte des papiers d'identité et/ou billets d'avions...) notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur le site Internet suivant www.diplomatie.gouv.fr, sans oublier

les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms que vous nous avez communiqués lors de votre inscription et qui sont mentionnés sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur la pièce d'identité, passeport, visas... que vous utiliserez pour votre voyage.

8.2 INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ ET RECOMMANDATIONS

DU MINISTÈRE FRANÇAIS DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

Afin d'être parfaitement informé de la situation géopolitique, sanitaire et climatique du/des pays de votre voyage, OSM'OZ vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site www.diplomatie.fr rubrique «le français et l'étranger» ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 94 93 (cellule de veille du ministère français des affaires étrangères). OSM'OZ attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Dans certaines circonstances, OSM'OZ peut être amené à vous faire signer une ou plusieurs de ces fiches avant que vous n'entrez votre voyage, au titre de son obligation d'information. Cette démarche ne constitue pas une décharge de responsabilité d'OSM'OZ. Le refus de signature constituera une annulation du fait du ou des voyageur(s), la totalité du prix du voyage restera acquise à OSM'OZ.

ARTICLE 9 : TRANSPORT AÉRIEN

9.1 NOMS DES COMPAGNIES AÉRIENNES

OSM'OZ vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. Pour les vols réguliers comme pour les vols touristiques, OSM'OZ réserve en fonction des disponibilités auprès des compagnies connues internationalement, en conséquence, le choix de la compagnie reste à la discrétion d'OSM'OZ. En cas de modification, postérieure à votre inscription, OSM'OZ s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. OSM'OZ s'engage à ce que toutes les compagnies utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list-fr.htm>.

9.2 CONDITIONS GÉNÉRALES AU TRANSPORT AÉRIEN

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes conformément à la convention de Varsovie. Les modifications notamment d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport de départ et/ou d'arrivée, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être effectuées sans préavis par les compagnies aériennes. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne.

Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à OSM'OZ, retards ou annulations ou grèves extérieures à OSM'OZ, escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le voyageur renonce au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation en vigueur.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons aux voyageurs, pour lui permettre de faire valoir ses droits auprès de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagages...) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, au plus tôt, étant donné les délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service client d'OSM'OZ pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes («code share»), le client pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement, dans les conditions du décret n° 2006-315 du 17 mars 2006.

Les vols directs peuvent être «non stop» ou comporter une ou plusieurs escales (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique) sans que OSM'OZ en soit nécessairement informée. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils. Concernant les vols comportant une escale dans une ville et que le deuxième vol est au départ d'un autre aéroport de cette ville que celui d'arrivée, le trajet pour rejoindre cet aéroport reste à votre charge. Si les vols en connexion sont réservés par vos soins, assurez-vous que vous aurez le temps de rejoindre ce deuxième aéroport. OSM'OZ ne pourra pas vous rembourser vos frais de trajet ni voir sa responsabilité engagée si vous manquez votre deuxième vol.

9.3 CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX VOLS SPÉCIAUX

Outre les conditions mentionnées aux articles 9.1 et 9.2, les vols spéciaux obéissent aux conditions spécifiques décrites ci-après. Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareil, de grouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie de surface ou par tout itinéraire vers les lieux de séjours, dans le cas où le nombre minimum de passagers par ville n'est pas atteint (ceci vaut également pour les vols réguliers). Ce minimum varie selon la capacité de l'appareil et/ou le type d'accord existant entre l'affréteur principal du vol ou le transporteur. Les modalités particulières des vols spéciaux peuvent entraîner des départs tard dans la soirée et des retours tôt le matin. Dans tous ces cas, aucune indemnisation ne pourra avoir lieu. Par ailleurs, toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un

report de date. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

9.4 NON PRÉSENTATION AU DÉPART, INTERRUPTION DE SÉJOUR

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Aussi, n'hésitez pas à vous rapprocher de nos services le jour du départ si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour, cette décision restant à la discrétion de la compagnie aérienne.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

9.5 PRÉ ET POST ACHÈMÈNEMENT

Ils sont à commander à la réservation et ne sont possibles qu'en correspondance immédiate. Ils sont susceptibles de changement sans préavis par le transporteur. Si le vol spécial prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train...). Si vous organisez vous-même votre transport (pré et/ou post-acheminement) jusqu'à la ville de départ du voyage et pour votre retour à votre domicile, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière; et de prévoir des temps de transfert entre aéroports suffisamment importants. Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain. Les conséquences des retards (vol manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vos soins ne peuvent être supportés par OSM'OZ.

9.6 LE RETOUR

Quel que soit le type de vol, régulier ou spécial, le retour doit impérativement être re-confirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire et, qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à une autre personne. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications. La société OSM'OZ ne saurait être tenue pour responsable d'une éventuelle négligence de votre part.

9.7 Perte ou vol de billets d'avion

Si vous perdez votre billet d'avion ou êtes victime d'un vol de votre billet d'avion, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge.

9.8 BAGAGES

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15 kg sur les vols spéciaux, et de 20 kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport. Les bagages cabine ne doivent contenir que ce qui est absolument indispensable dont un sac en plastique transparent fermé d'un format de 20 cm sur 20 cm, flacons et tubes ne devant avoir une capacité maximum de 100 ml chacun. La Transportation Security Administration (TSA), agence américaine chargée du contrôle des bagages demande à ne plus fermer les bagages à clé. Elle se déclare d'avance non responsable des dommages liés à l'ouverture des bagages.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après-vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne : en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagages. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance Présence Assistance Tourisme, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

9.9 BÉBÉS ET ENFANTS

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

9.10 FEMMES ENCEINTES

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

ARTICLE 10 – PRÉSTATION TERRESTRES

10.1 CLASSIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil (dans lequel il n'y a pas de réglementation stricte comme en France), et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. A défaut de classification officielle, les critères indiqués sont ceux de nos correspondants ou nos propres critères. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

10.2 PRISE EN POSSESSION ET LIBÉRATION DE LA CHAMBRE

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il n'est malheureusement pas possible de déroger à cette règle, si bien que toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée par l'hôtelier comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le client devra s'acquitter d'un supplément auprès de l'hôtelier.

10.3 LES TYPES DE CHAMBRE

Nous nous forçons à calculer sur la base de **chambres doubles** : elles disposent de deux lits simples ou rarement d'un lit double. Les personnes occupant seules une chambre se verront appliquer le supplément **chambre individuelle** en vigueur : ces types de chambres disposent d'un lit d'une personne, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres, notamment pour les croisières, où elles sont souvent situées près de la salle des machines. **Chambres triples** : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard). **Chambres quadruples** : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale). **Chambres familiales** : certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction. Sur les **bateaux de croisières**, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. **Chambre vue mer** signifie une vue totale ou partielle sur la mer de votre chambre. Dans la majorité des cas vous avez une belle vue sur la mer. Prenez toutefois en considération que cette vue peut être restreinte et sa distance par rapport à la mer variable. Dans de nombreux établissements, la mise en marche de l'air conditionné se fait à l'aide d'une carte magnétique délivrée avec la clé de la chambre. Il ne faut donc pas s'attendre à une climatisation permanente de votre logement en votre absence. De plus, pour des raisons d'économie ou de distribution d'énergie, il peut arriver que la climatisation ne soit disponible que quelques heures dans la journée et la nuit.

10.4 LES REPAS

Les repas du premier jour et du dernier jour ne sont pas inclus, sauf indication sur le programme, et sont à la charge du voyageur. Les prestations du dernier jour s'arrêtent après le petit déjeuner. Certains repas peuvent être fournis par le prestataire aérien ou durant une excursion. Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

10.5 LOCATION DE VOTURE

Les loueurs se réservent le droit de substituer un modèle équivalent, de même catégorie, à celui demandé lors de la réservation.

10.6 LES ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis dans aucun circuit, voyage ou séjour.

10.7 PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Certains établissements proposent des activités, animation... Ces services sont quelquefois assujettis à un minimum de participants, à des horaires de fonctionnement, à des périodes d'ouverture. Malgré les contrôles réguliers de nos équipes, des impératifs propres à ces établissements peuvent survenir et générer la suspension temporaire d'une activité ou d'un service.

ARTICLE 11 - ANNULATION, MODIFICATION, CESSION

11.1 CONDITIONS GÉNÉRALES AU TRAITEMENT DES ANNULATIONS ET DES MODIFICATIONS

Toute demande d'annulation ou de modification doit nous être signifiée par écrit. Toute annulation ou modification de votre réservation entraînent des frais, qui sont déduits du remboursement de la prestation ou facturés selon la valeur de ces frais et la somme déjà honorée par le client. Les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, frais de primes d'assurance, autres documents de voyage, frais de vaccination...), ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement par OSM'OZ.

11.2 ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

11.2.1 Généralités. Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage vous devez en informer le plus tôt possible OSM'OZ par lettre recommandée avec accusé de réception ; la date de réception ou de première présentation de LRAR sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation énumérés ci-dessous, ceux-ci étant facturés par voyageur.

Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné, le barème ci-dessous sera appliqué.

- à + de 30 jours avant la date du départ = 80 euros par personne
- de 30 à 21 jours avant la date du départ = 25% du prix total du voyage.
- de 20 à 8 jours avant la date du départ = 50% du prix total du voyage

- de 7 à 4 jours avant la date du départ = 75% du prix total du voyage
- à moins de 4 jours avant la date du départ ou pendant le voyage = 100% du prix total du voyage

11.2.2 Particularités :

En dehors des frais d'annulation mentionnés ci-dessus, pour tout billet d'avion émis dès l'inscription et/ou aux dates imposées par les compagnies aériennes pour certains types de tarif, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation. Pour tout voyage sur vols affrétés, charter ou low cost, sur lesquels OSM'OZ a souscrit des engagements, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation. Lorsqu'un voyageur logeant en chambre double annule son voyage, il sera facturé les frais d'annulation en vigueur selon la date de départ, et sera également facturé le supplément chambre individuelle à l'autre voyageur occupant désormais seul une chambre prévue pour deux personnes. Certains hôteliers à certaines dates, nous demandent des dépôts non remboursables en cas d'annulation et quelque soit le motif. Le montant du dépôt vous sera confirmé avant l'inscription.

11.3 ANNULATION DU FAIT D'OSM'OZ

Si nous étions contraint d'annuler votre voyage en cas de force majeure, vous seriez immédiatement prévenu, et l'ensemble des sommes versées vous seraient immédiatement restituées (art. 12). Cette clause n'est pas applicable dans le cadre de la réservation ou l'achat de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière intervenant en dehors d'un forfait touristique.

11.4 MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

A plus de 30 jours de la date de départ et/ou avant émission des titres nominatifs (billets d'avion...) : toute demande de modification formulée par le client au titre de l'une ou de l'autre des prestations de voyage, après signature du bulletin d'inscription, du contrat de voyage ou souscription par voie électronique sera facturée, dans la mesure où OSM'OZ serait en mesure de satisfaire cette demande : **30 € par personne, quel que soit le montant de la réservation.** Dans certains cas, si des billets d'avion non remboursables ont été émis à plus de 30 jours avant le départ, les frais occasionnés seront à votre charge en plus de ces frais de dossier.

A moins de 30 jours de la date de départ et/ou après émission des titres nominatifs (billets d'avion...) : toute demande de modification formulée par le client sur la prestation aérienne ou terrestre, sera considérée comme une annulation par le client suivie d'une nouvelle inscription : les frais d'annulation conformément aux conditions particulières de vente seront facturés.

Cas particuliers : les modifications, notamment de destination, de type de transport, de date de départ ou de retour, d'orthographe d'un nom (en particulier sur vol régulier), du nom complet, d'itinéraire ou d'hôtel, entraînent nécessairement l'annulation de la réservation ou du billet et le rachat d'un autre billet ou une nouvelle réservation sous réserve de disponibilité. Un voyage écourté, une prestation non utilisée par le voyageur ne peut donner lieu à remboursement.

11.5 MODIFICATION DU FAIT D'OSM'OZ

11.5.1 Modification des programmes. Chaque itinéraire a été réalisé avec le plus grand soin par OSM'OZ avec la collaboration de ses partenaires. Nos spécialistes de chacune des destinations ainsi que le personnel d'encadrement choisi pour accompagner le groupe de voyageurs est seul juge avant et durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des participants et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des impondérables. En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension, de la condition physique des voyageurs, OSM'OZ, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. Par ailleurs, dans certaines régions ou pays les conditions de voyage ne sont pas aussi bonnes et confortables que dans le reste du continent. Routes, communications, hôtels... sans compter les éléments naturels, vont parfois de pair avec la particularité, la rusticité et l'isolement des régions traversées. Les conditions de route sont variables et les imprévus fréquents. Des modifications d'itinéraires ou de programmes peuvent survenir en raison de facteurs non contrôlables (complément d'informations art. 12).

11.5.2 Modification des hôtels des circuits. Les noms des hôtels pour nos circuits vous sont donnés à titre indicatif. Les noms définitifs vous seront communiqués dans votre carnet de voyage, étant précisé qu'à tout moment un des hôtels peut être remplacé par un hôtel de catégorie similaire, sans donner droit à une annulation ou une demande de dédommagement pour préjudice.

11.5.3 Modifications aériennes. OSM'OZ se réserve le droit de substituer, à la suite de difficultés techniques, météorologiques ou autres tenant au transport aérien ou à des circonstances de force majeure, un transport charter à un vol régulier ou inversement, à destination du même pays ou aux mêmes dates. Les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de transport et de tarification l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé par OSM'OZ.

11.6 FRAIS DE CESSION

Les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de 120 euros, selon le nombre de personnes en cause, de la proximité du départ, et sous réserve que les engagements de noms soient acceptés par les prestataires (compagnies aériennes notamment). Lesdits frais ainsi que le solde éventuel du prix du voyage seront supportés par l'acquéreur sous réserve des dispositions des articles qui précèdent. Les contrats d'assurance ne sont pas cessibles.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-17 du Code du tourisme, OSM'OZ ne pourra être tenue responsable des conséquences des éléments suivants :

Perte ou vol des billets de passage aérien, les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata

Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/

ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations...) ou non conformes aux indications figurant sur l'offre de voyage et/ou le bulletin d'inscription, pour les ressortissants de nationalité française, et/ou au poste de police des douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100% du montant total du voyage.

Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à OSM'OZ, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à OSM'OZ, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour l'envoi des billets d'avion, passeports...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement, ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part d'OSM'OZ, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard à escale aérienne, perte de correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titre de transport...) resteront à la charge du voyageur.

Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative. OSM'OZ se réserve le droit de modifier les dates, horaires et les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Néanmoins, mêmes dans ces hypothèses, OSM'OZ s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter des difficultés apparues.

Informations :

- OSM'OZ agissant en qualité d'organisateur de voyages est amené à choisir différents prestataires de services pour l'exécution de ses programmes (transporteurs, hôteliers...) Si en cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour, OSM'OZ se trouvait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, OSM'OZ fera tout son possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. En outre, OSM'OZ peut être amenée, lorsque les circonstances l'y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, à prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, à substituer un conférencier à un autre en raison des indisponibilités de ce dernier, sans que ces modifications exceptionnelles ne préjugent des recours en réparation pour dommages éventuellement subis.

- Chaque destination, objet de la commande, offre des particularités tant dans son système social, politique, religieux, économique que dans ses conditions sanitaires, alimentaires et climatiques, en conséquence, hormis le cas où le client, préalablement à la commande, aurait demandé, par écrit, des informations particulières, il sera réputé connaître suffisamment l'ensemble des questions pour avoir valablement formé son choix et accepté les conséquences desdites conditions propres à la région visitée.

- Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, OSM'OZ se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre les traitements préventifs nécessaires.

ARTICLE 13 : RÉCLAMATIONS

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constaté sur place doit être signalée et justifiée au plus tôt au prestataire concerné. Le client doit exiger à ce prestataire une attestation relative au manquement. Pour pouvoir être prise en compte, toute réclamation relative à un voyage doit être formulée par écrit et adressée à OSM'OZ en lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des justificatifs originaux ou de l'attestation du prestataire, dans le délai d'un mois à compter du retour. Toute réclamation doit être formulée individuellement (une par réservation). Cette réclamation doit parvenir à OSM'OZ par l'intermédiaire du signataire du contrat de voyage. Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions. Pour une prise de position définitive nous restons tributaires de délais de réponse ou d'enquête auprès de nos prestataires. Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées. En cas d'absence de solution amiable, les tribunaux de Paris sont seuls compétents.

ARTICLE 14 - ASSURANCES

Aucune assurance n'est incluse dans nos voyages. OSM'OZ et Prénance Assistance Tourisme vous proposent une assurance efficace qui fonctionne dès l'inscription et quelle que soit la date de réservation de votre voyage. Cette assurance multirisque «toutes causes» N° 78470 472 vous offre les garanties suivantes :

Assistance rapatriement

- Prise en charge en cas de maladie, accident, décès pendant le voyage.
- Frais médicaux à l'étranger jusqu'à 50 000 euros (100 000 euros pour USA, Canada, Asie et Australie.)
- Frais de recherche et de sauvetage.
- Assistance juridique.

Annulation de voyages «toutes causes»

Le client pourra se faire rembourser si son séjour est empêché par un événement aléatoire pouvant être justifié. Par événement aléatoire, nous entendons toutes circonstances non intentionnelles de sa part ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de sa réservation et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure (franchise de

0 euros pour les annulations pour raisons médicales ; de - 20 % du prix du voyage pour les autres raisons).

Bagages

- En cas de vol, de perte ou de détérioration.
- Retard de livraison de plus de 24 heures.

Interruption de séjour

En cas de retour anticipé et/ou de rapatriement médical, remboursement des prestations terrestres non utilisées.

Responsabilité civile des voyageurs

En cas de dommages matériels et corporels.

Retard aérien

En cas de retard supérieur à 4 heures.

Pré-acheminement

En cas d'événement intervenant lors du pré-acheminement entre le domicile du client et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur et empêchant le client de prendre son moyen de transport.

L'extrait des garanties ci-dessus n'a pas de valeur contractuelle. Toute l'étendue des garanties souscrites et leurs détails, mais également les limitations de garanties, les exclusions, les franchises et les modalités en cas de sinistre vous seront envoyées en même temps que votre projet ou contrat de voyage. Ces informations sont également disponibles à tout moment sur simple demande ou sur notre site Web à la rubrique «Nos Assurances». Nous vous invitons à les lire attentivement. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis.

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents, informations textes, graphiques, images, photographies ou tout autre contenu diffusés sur le site, font l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle. En conséquence, et conformément au Code de la propriété intellectuelle français, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée, sous réserve de dispositions légales ou réglementaires applicables plus restrictives. Toute autre utilisation est susceptible d'être qualifiée de contrefaçon et sanctionnée par les tribunaux français compétents, sauf autorisation expresse préalable et écrite d'OSM'OZ. En conséquence toute reproduction, altération ou modification de quelque élément du site que ce soit est interdite.

ARTICLE 16 - PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, la société OSM'OZ respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Les informations communiquées au moment de votre inscription ne seront transmises à nos prestataires et utilisées par eux que dans le strict but de traitement de votre réservation. Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité. Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires car indispensables au traitement de votre réservation, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes (services d'abonnement à notre newsletter, fiche d'appréciations...). Par ailleurs, afin de vous proposer une offre plus pertinente, votre activité sur notre site peut être analysée. Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite loi Informatique et Liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à : Société OSM'OZ «Droit à l'information» 11 rue Baron 75017 PARIS.

Conditions générales de vente

Ou en envoyant un e-mail à : sadiferhat@osmozvoyages.fr

ARTICLE 17 - COMPORTEMENT EN LIGNE

Vous vous engagez à ce que votre comportement et notamment à ce que toutes les informations que vous pourriez diffuser, soit non seulement exactes, mais également conformes au droit français applicable. Notamment, vous engagez votre responsabilité sur la véracité des informations que vous divulguerez sur le site. En outre OSM'OZ rappelle l'interdiction formelle de diffuser sur le site des propos à caractère pornographique, attentatoire à la dignité humaine, non respectueux de la personnalité humaine, des droits de l'enfant, des propos à caractère xénophobe ou incitant à la haine raciale et, de manière générale, l'interdiction de diffuser tout propos ou information contraire à la législation applicable en France, au moment où lesdits propos sont tenus sur le site.

ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE

OSM'OZ est une société française. Le contrat de vente conclu avec OSM'OZ est régi par le droit français.

ARTICLE 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sois sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

ARTICLE 96

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son

autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1/ la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisées ;
- 2/ le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3/ les repas fournis ;
- 4/ la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5/ les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6/ les visites, les excursions ainsi que les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7/ la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un (21) jours avant le départ ;
- 8/ le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9/ les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10/ les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11/ les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12/ les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13/ l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

ARTICLE 97

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci, le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE 98

Le contrat conclu entre l'acheteur et le vendeur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter :

- 1/ le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2/ la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3/ les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4/ le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages des pays d'accueil ;
- 5/ le nombre de repas fournis ;
- 6/ l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7/ les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8/ le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9/ l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses de la ou des prestations fournies ;
- 10/ le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11/ les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12/ les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné ;
- 13/ la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus ;
- 14/ les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15/ les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102, et 103 ci-dessus ;
- 16/ les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile et professionnelle du vendeur ;
- 17/ les indications concernant le contrat d'assurances cou-

vrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrits par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18/ la date limite d'information du vendeur en cas de cessation du contrat par l'acheteur ;

19/ l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix (10) jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a/ le nom, l'adresse et numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b/ pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

ARTICLE 99

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze (15) jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, les variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, là où les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat ;

ARTICLE 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ ;

ARTICLE 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE 103

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur son de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement, ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans les conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Fait à :

Le :

Je soussigné..... (nom et prénom) agissant pour moi-même et/ou pour le compte des autres personnes inscrites, certifie avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente ci-dessus ainsi que des frais éventuels d'annulation de mon voyage et déclare les accepter.
Signature (faire précéder de la mention manuscrite «bon pour accord, lu et approuvé») :