

Conditions générales

Décret du 15 juin 1994 en application de la Loi du 13 juillet 1992
Titre VI — DE LA VENTE DE VOYAGES OU DES SÉJOURS

Art. R. 211-5: Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 sous 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.

Art. R. 211-6: 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 transports utilisés ;
 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, excursions et 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 ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un 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 d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyage 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'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriements en cas d'accident ou de maladie.
- 14°** Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

Art. R 211-7: 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.

R.211-8: Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

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 du 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 toute 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 dans le prix 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 ou mauvaise exécution d'un 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 concernés ;
 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-dessous ;
 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 professionnelle du vendeur ;
 17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant 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 cession du contrat par l'acheteur ;
 19. L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le 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 difficultés, 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.
- 20°** La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R.211-6.

Art. R.211-9: 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 jours avant le début du voyage. 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.

Art. R.211-10: Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou 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.

Art. R.211-11: 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.

Art. R. 211-12: 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.

Art. R. 211-13: 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 sont 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 des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Conditions particulières de vente

Inscription : l'inscription à l'un des voyages ou séjours présentés dans nos catalogues et/ou site web implique l'acceptation des conditions générales de vente résumées les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle en application de l'arrêté interministériel publié au Journal Officiel de la République Française daté du 17 juin 1994. Elle implique également l'acceptation des conditions particulières ci-dessous.

La signature du bulletin d'inscription sous-entend leur acceptation. Par ailleurs, pour toute inscription, nous vous facturerons des frais d'inscription par dossier (voir BI). D'autre part, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30 % du montant total du voyage, la réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas d'acceptation, le solde du prix du voyage devra nous parvenir au moins 35 jours avant le départ. Si l'inscription se fait à moins de 35 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription. Pour toute inscription à moins de 15 jours du départ, seul un règlement en espèces ou par carte bancaire est admis. Pour toute inscription à moins de 8 jours du départ, des frais de 35€ vous seront facturés. Si le solde du voyage n'est pas parvenu 35 jours avant le départ, Svalbard Nature se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité.

Voyages accompagnés

Toute inscription sur un de nos voyages accompagnés peut se faire sur notre site, en agence ou par correspondance. Le prix du voyage est fixé suivant des dates de voyage. Le prix du voyage est fixé suivant des dates de voyage.

Taille du groupe : Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'une personne dans le cas où le dernier participant s'inscrit avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

Facturation : condition de règlement 30% à l'inscription, le solde à 45 jours du départ
Conditions d'annulation : Si, pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler votre voyage, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées sous réserve des retenues suivantes:

Si le désistement a lieu :

- plus de 30 jours avant le départ : une somme forfaitaire de 90 € par personne sera retenue
- de 30 jours à 21 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage seront retenus.
- de 20 jours à 8 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage seront retenus.
- de 7 jours à 2 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage seront retenus.
- moins de 2 jours avant le départ : 100 % du prix du voyage seront retenus.

Vous devez nous faire connaître votre décision d'annulation par courrier R.A.R. et c'est la date de réception de ce courrier qu déterminera la date de votre annulation. Veuillez noter que quelle que soit la date d'annulation, les primes d'assurance et les frais d'inscription ne sont remboursables ni par Svalbard Nature ni par l'assureur.

Cas particuliers :

Pour tout billet d'avion émis à l'avance, que ce soit à la demande du client ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarif, il peut être 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 sur lesquels Svalbard Nature a souscrit des engagements, il peut être facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet quelque soit la date d'annulation.

Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

SPECIAL CROISIERE

Facturation : condition de règlement 30% à l'inscription, 30% à trois mois du départ et le solde à 45 jours du départ.

Condition d'annulation :

- Plus de 120 jours avant le départ : 30% du prix du voyage seront retenus
- de 119 à 30 jours avant le départ : 90% du prix du voyage seront retenus
- moins de 30 jours avant le départ : 100% du prix du voyage seront retenus

Vous devez nous faire connaître votre décision d'annulation par courrier R.A.R. et c'est la date de réception de ce courrier qu déterminera la date de votre annulation. Veuillez noter que quelle que soit la date d'annulation, les primes d'assurance, les frais d'inscription ne sont remboursables ni par Svalbard Nature ni par l'assureur.

Point particulier : dans le cas où le bateau aurait du retard dû aux conditions de navigation, les frais occasionnés par ce retard sont à votre charge (éventuel hébergement et repas à terre).

Cas particuliers :

Pour tout billet d'avion émis à l'avance, que ce soit à la demande du client ou en raison de la politique de certaines 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.

Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

Les sommes retenues vous seront remboursées par l'assurance dans certains cas (notamment maladie, accident, décès etc.). À partir de 30 jours avant le départ, le montant de l'assurance est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. L'assurance entre en vigueur qu'à partir de 30 jours avant le départ et si votre voyage est soldé. Ceci implique que la somme forfaitaire retenue en cas d'annulation à plus de 30 jours du départ n'est pas couverte par l'assurance.

Si Svalbard Nature se trouve dans l'obligation d'annuler un départ, en raison du nombre insuffisant de participants, la décision sera prise et les clients informés au plus tard 21 jours avant le départ. Svalbard Nature peut également annuler un départ suite à des conditions particulières tenant notamment à la force majeure, événements sociaux, grèves, intempéries, sécurité des participants. Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes qu'ils ont versées sans toutefois pouvoir prétendre à aucune indemnité.

Modification du Contrat : Toute modification du voyage par le client à plus de trente jours avant le départ entraîne le paiement d'une somme forfaitaire de 45 par personne pour tous les voyages. Si la modification intervient à moins de 30 jours du départ, elle est assimilée à une annulation et met en œuvre l'application des pénalités prévues en cas d'annulation. Dans tous les cas, le client nous transmettra ces modifications par écrits. Une modification des éléments du contrat par Svalbard Nature peut intervenir, si des événements extérieurs à notre volonté s'imposent. Nous en informons nos clients dans les plus brefs délais.

Le Prix : Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte:
- de variations du coût des transports, y compris notamment au coût des carburants
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement

A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points prévus légalement : (1) variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants ou (2) de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies tels que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement. En cas de modification du prix pour les cas de visas ci-dessus, Svalbard Nature s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

- Supplément petit groupe

Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

Sur certains circuits, lorsque le nombre minimum de participants n'est pas atteint, et afin de garantir le plus possible de départs, nous pouvons être amené à facturer le supplément petit groupe mentionné dans le descriptif du circuit, au plus tard 21 jours avant le départ. Ce supplément vous sera remboursé si suffisamment d'inscriptions viennent compléter le groupe.

- Annulation pour nombre insuffisant de participants

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le descriptif de chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

Conditions sanitaires et administratives : Svalbard Nature ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ils doivent se plier aux règlements et formalités de police, douane et santé à tout moment du voyage. Les participants prennent à leur charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités (carte d'identité, passeport, visa, vaccinations etc.). Les renseignements à ce sujet dans les brochures ou les fiches techniques sont donnés à titre indicatif, et n'engagent pas notre responsabilité. Ils ne concernent que les citoyens français. Vérifiez par vous-mêmes avant le départ auprès des autorités concernées (consulat en général) la liste des documents obligatoires. Pour certaines destinations Svalbard Nature effectue les démarches pour obtenir les visas, cependant nous ne sommes pas tenus responsables en cas de refus d'obtention de ceux-ci.

Responsabilité : Conformément à l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992, nous ne pouvons être tenus responsables des événements suivants : retard ou impossibilité d'un participant de présenter des documents exigés en règle, perte de ces documents ou des circonstances imprévisibles et irrésistibles telles que grèves, événements sociaux, intempéries etc. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement. Les informations contenues dans notre brochure sont données à titre indicatif. Nous nous réservons la possibilité de les modifier à tout moment.

Risques : Vu le caractère de nos voyages, chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir, dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Chaque participant assume donc ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à Svalbard Nature et aux guides ou aux différents prestataires. Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Svalbard Nature se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur.

Svalbard Nature ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. Svalbard Nature se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne sera due au client.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant désigné par lui, et les accompagnant pendant le voyage.

Bagages : Les bagages demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Le poids maximal autorisé des bagages varie suivant les compagnies. Se renseigner directement auprès d'elles. La compagnie aérienne est seule responsable des bagages que vous lui confiez durant le transport. En cas de perte, retard ou détérioration de vos bagages c'est uniquement auprès d'elle qu'il vous incombe d'effectuer les démarches nécessaires.

Vos bagages sont souvent transportés par des moyens rudimentaires, galerie de 4x4). En cas d'endommagement Svalbard Nature ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet.

Transport aérien : Le contrat qui lie les transporteurs aériens avec leurs clients est régi par la Convention Internationale de Montréal et est reproduit sur les billets d'avion (sauf charters). En voici un extrait de son art. 9 : *« Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances »*.

Nous ne pouvons que nous soumettre nous aussi à cette convention internationale. Si les horaires d'avion sont modifiés par la compagnie, nous ne pouvons être tenus responsable. Idem en cas de changement d'aéroport de départ ou d'arrivée (ex. Orly/Roissy), les frais en résultant resteraient à votre charge. Svalbard Nature ne verse aucune indemnité à ce titre.

Nos prix sont calculés en fonction des tarifs communiqués par les compagnies. Celles-ci, pour optimiser leur offre tarifaire utilisent des techniques dites de « Yield management ». Ces méthodes ont engendré la création des « classes de réservation » qui impliquent un certain quota de places réservées pour chaque catégorie tarifaire d'un même vol. Ceci entraîne pour le voyageur, des tarifs évoluant à la hausse ou à la baisse en fonction des périodes de forte demande ou de demande plus faible. Ainsi, il peut arriver qu'un vol ne soit pas accessible au tarif le plus bas alors qu'il n'est pas complet. De même, il peut arriver qu'au moment de votre inscription, il n'y ait plus de place dans la classe tarifaire correspondant au tarif de notre brochure. Dans ce cas, nous serions amenés à vous proposer un prix différent de celui proposé dans la brochure. Il est donc important et avantageux pour vous de réserver votre voyage le plus tôt possible, afin d'être assuré de la disponibilité de sièges et de pouvoir bénéficier des tarifs aériens les plus intéressants. Notez bien que pour tous nos voyages, les billets que nous fournissons sont non modifiables et non remboursables. Des changements sans préavis peuvent intervenir en cas de suppression de lignes, modification d'horaires, réajustements tarifaires. Ils ne peuvent en aucun cas être considérés comme contractuels.

Vols charters : Pour les contraintes liées à la nature particulière des vols charter, la compagnie aérienne peut être amenée à différer le vol dans les 24 h précédant ou suivant l'heure de départ initialement prévue. Aucune indemnité à ce titre ne serait accordée.

Décret transparence

Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé

de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, des lors qu'il en aura connaissance.

Modification des informations contenues dans la brochure (article 97 du Décret 15 juin 1994)
Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Svalbard Nature s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure. Les modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du Décret 2006-315 du 17 mars 2006.

« Liste noire », mention obligatoire

En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agences et sur le site Internet suivant :

Lien vers le site de la Commission Européenne / DG Transport:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell_fr.htm

Départ de province : Nous proposons des départs de province pour un grand nombre de destinations. Si les dates de vol de province sont décalées par rapport au programme de Paris, la journée en plus est libre et reste à la charge du client. Si la journée est en moins, elle n'est pas remboursable. Si vous réservez vous-même le départ de province, évitez absolument d'utiliser des billets non modifiables et non remboursables (train et avion). Nous n'étudions aucune réclamation à ce sujet.

Taxes : Des taxes aériennes et des taxes obligatoires sont applicables à tous nos programmes. Ces taxes sont incluses dans le prix de nos voyages.

Durée : Le jour du rendez-vous, même si c'est tard le soir, et le jour d'arrivée même si c'est tôt le matin, sont compris dans la durée du voyage. Il faut bien une règle! Nous n'assumons pas les frais supplémentaires occasionnés par les horaires matinaux ou tardifs de départ ou de retour. Les prix sont forfaitaires et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir en cas d'horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif.

Cession du contrat : En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, les conditions de modification et d'annulation s'appliquent.

Réclamations : Toute réclamation relative aux voyages doit être adressée, dans un délai de 15 jours après la date du retour, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives, à Svalbard Nature, service relation clientèle

Litiges : Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Lyon, seule la loi française est applicable.

ASSURANCE & assistance voyage :
Svalbard Nature a conçu pour vous avec le cabinet Chaubet deux contrats d'assurance:

*** Le contrat d'assurance ANNULATION** (2.25% du prix total du voyage)
Remboursement des frais d'annulation à partir de la date d'inscription au voyage.

Un dépliant détaillant les conditions générales de votre assurance vous sera remis lors de votre souscription. N'oubliez pas de vous en munir durant votre voyage car vous serez responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assureur.

*** Le contrat d'assurance MULTIRISQUES** (3.8 % du prix total du voyage)
Spécifiquement adapté aux voyages d'aventure et spécialement étudiée pour vous protéger en toutes circonstances des risques inhérents à nos voyages et aux activités pratiquées.

Un dépliant détaillant les conditions générales de votre assurance vous sera remis lors de votre souscription. N'oubliez pas de vous en munir durant votre voyage car vous serez responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assureur.

Pour toute question ou déclaration de sinistre assistance (plateau médical ouvert H24) : Europ Assistance - Tel + 33 (0)1.41.85.93.18
Pour toute question ou déclaration de sinistre assurance (annulation, bagages, etc...) : Cabinet Chaubet - 32, rue Alsace Lorraine - 31000 Toulouse - Tel 0810 82 20 11

INFORMATIQUE

Les demandes de brochures et les inscriptions sont traitées par informatique. Vous bénéficiez du droit d'accès et de modification des informations vous concernant. Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations commerciales.

PHOTOS/ILLUSTRATIONS

Les photos, cartes et illustrations contenues dans cette brochure n'ont pas un caractère contractuel.
Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

INFORMATIONS PERSONNELLES :

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés »). Ces données sont destinées à Svalbard Nature mais elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à Svalbard Nature - Service Clients, 2 rue Vaubecour, 69002 Lyon.

Svalbard Nature

Conditions particulières mises à jour le 03 mai 2012.
"Svalbard Nature" est une marque déposée et exploitée par la société ISLANDE 66° NORD, SARL au capital de 123 212 €, RCS Lyon B 418 141 107

Adresse : 2 rue Vaubecour 69002 Lyon

APE : 633Z

SIRET : 000 23

Assurance responsabilité civile professionnelle : GENERALI pour un montant de garantie à concurrence de 762 000€
Licence : 69 98 0003, garantie par l'association professionnelle de solidarité du tourisme APS.

Svalbard Nature - 2 rue Vaubecour - 69002 Lyon

Tel : +33 (0)4 78 92 30 88

Site : www.oman-nature.com

Svalbard Nature est une marque déposée et exploitée par ISLANDE 66° NORD, SARL au capital de 149 675€ - RCS Lyon 418 141 107- LI 69 98 0003