



**CONDITIONS DE VENTE**  
**EN VIGUEUR DU 01/01/2026 au 31/10/2026**

Ôvoyages est une marque de Thalasso n°1, garante des présentes conditions. Thalasso n°1 est une société par Actions Simplifiées au capital de 700.000€, dont le siège social est situé 22-24 rue du Président Wilson – 92300 LEVALLOIS PERRET, immatriculée au Registre des commerces et des sociétés (RCS) de Nanterre sous le numéro 445 339 1.

Les conditions de vente qui suivent définissent les modalités d'achat des prestations de voyage proposées par Ôvoyages et constituent de fait, certaines des informations préalables et contractuelles édictées par les articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Les présentes conditions, sont portées à la connaissance du client avant toute souscription.

En contractant, le client reconnaît alors expressément, en avoir pris connaissance avant d'avoir effectué sa réservation et déclare en accepter, sans réserve, tous les termes.

**La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.**

**Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Thalasso n°1 est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, Thalasso n°1 dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.**

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

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait

en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Thalasso n°1 a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance – Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 5, rue du centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX – TEL : 01 49 31 31 31 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thalasso n°1.
- Site internet sur lequel cette directive (UE) 2015/2302 peut être consultée : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

## 1 – Inscription et règlement

**1-1 Conditions de souscription :** La réservation implique que le client ait au moins 18 ans et pleine capacité juridique. Il agit pour son propre compte et celui des participants inscrits, dont il garantit l'exactitude des informations et le consentement au traitement des données personnelles. Tout élément pouvant influencer le séjour (âge des enfants, handicap, maladie, grossesse, animal, etc.) doit être signalé lors de la réservation. La validation de la commande vaut acceptation sans réserve des présentes conditions de vente.

**1-2 Prix :** Le prix confirmé lors de la réservation est ferme et non contestable. Les tarifs sont forfaitaires et exprimés par personne sur la base d'une chambre double, sauf mention contraire. Les prix peuvent varier en fonction des disponibilités aériennes et de la demande.

Ne sont pas inclus : frais de formalités, repas à bord, pourboires, excursions, boissons (sauf mention contraire), dépenses personnelles, assurances, taxes locales ou de séjour.

Des frais de dossier de 40 €/personne (max. 100 €/dossier) s'appliquent pour toute réservation sans transport aérien.

- Bébé (< 2 ans à la date de retour) : 10 % du tarif adulte, sans siège ni bagage.
- Enfant (2 à < 12 ans) : tarif enfant, en chambre avec deux adultes.
- À partir de 12 ans : tarif adulte et hébergement obligatoire avec un majeur.

**1-3 Règlement :** La réservation est considérée comme définitive à réception du paiement intégral du séjour. Les documents de voyage ne seront délivrés par Ôvoyages qu'à cette condition.

Le client peut choisir de régler 100 % du montant du séjour dès la réservation, ou de verser, lors de l'inscription, un acompte de 50 % du montant total du voyage, le solde étant à régler 30 jours avant le départ. Pour toute réservation effectuée à moins de 30 jours du départ, le paiement total est exigé à l'inscription. Un lien de paiement est adressé au client 35 jours avant le départ pour le règlement du solde. Aucun prélèvement automatique n'est effectué.

Les chèques sont acceptés jusqu'à 45 jours avant le départ, tandis que les chèques-vacances ne sont pas acceptés.

En cas de non-paiement dans les délais indiqués, et sans relance préalable d'Ôvoyages, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client, lequel sera redevable des frais d'annulation prévus à l'article 4. Les sommes déjà versées seront alors considérées comme avance sur les montants dus. Tout retard de paiement entraînera la facturation d'intérêts au taux légal en vigueur.

#### **1-3-1 Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois par Carte bancaire avec FLOA :**

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en différé, en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, [cliquez ici](#).

En cas d'annulation de tout ou partie du voyage :

- En cas d'annulation totale du voyage (l'aller et le retour) par le Tour Opérateur :  
Dans le cas où l'annulation de la réservation est « totale », la Banque enclenche systématiquement un remboursement sur la CB du client du montant des échéances déjà prélevées.  
FLOA rembourse les frais clients perçus en cas d'annulation totale. Les échéances à venir seront annulées.
- En cas d'annulation partielle (soit l'aller, soit le retour) par le Tour Opérateur :  
Dans le cas où l'annulation de la réservation est « partielle » (modification de la réservation), la Banque enclenche un remboursement sur la CB du client si le montant de l'annulation est

supérieur au montant des échéances prélevées.

FLOA ne rembourse pas les frais clients en cas d'annulation partielle.

Les échéances à venir seront annulées.

**1-4 Les documents de voyages** seront adressés par courriel entre 15 jours et 3 jours du départ et sous réserve qu'Ôvoyages ait perçu l'intégralité du paiement. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails. A défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester à l'adresse : [carnetsnonrecus@thalasso-to.com](mailto:carnetsnonrecus@thalasso-to.com)

Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés le cas échéant sur la convocation (ou sur tout autre document remis en ce sens) et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités sanitaires, de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport (ou sur tout autre document remis en ce sens) entraînera l'application des frais de modification ou d'annulation correspondants (cf. article 4-2-2 des présentes Conditions de vente).

## 2- Révision des prix

Les prix indiqués sur ce support ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 23 Septembre 2025. Ils restent donc révisibles même après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse jusqu'à 20 jours avant le départ en fonction notamment du coût des carburants ou autres sources d'énergies, du taux de change en rapport avec le contrat et des taxes et redevances. Si l'augmentation excède 8% du prix total du voyage, le client pourra annuler son voyage sans frais, sous réserve de notification par écrit de l'annulation auprès du voyageur, au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de l'avis de la variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus à l'article 4 des présentes conditions de vente. Les prix ont été calculés sur les bases suivantes : coût du transport, lié notamment au coût du carburant : 700\$ la tonne // taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure : 1 EUR = 1,16 USD. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes remboursables.

## 3- Aptitude du client

**3-1 Personnes à mobilité réduite (PMR) :** Toute situation de handicap ou besoin spécifique doit être signalé par écrit avant la réservation afin de vérifier l'adaptabilité du séjour. Certains hôtels, transferts ou prestataires ne sont pas équipés pour accueillir les PMR et des suppléments peuvent s'appliquer (transfert privé, assistance, etc.). Toute demande d'assistance doit être adressée au service transport au moins 72h (jours ouvrés) avant le départ. Le client doit s'assurer que son état physique et psychique lui permet de voyager ; une consultation médicale préalable est vivement conseillée. Thalasso n°1 se réserve le droit de refuser une inscription inadaptée.

**3-2 Femmes enceintes :** Il appartient à la cliente de vérifier les conditions d'embarquement de la compagnie aérienne. Certaines activités, excursions ou soins peuvent être déconseillés ou interdits aux femmes enceintes.

**3-3 Mineurs :** Les mineurs non accompagnés ne peuvent être inscrits. Un mineur ne peut loger seul, même s'il est facturé au tarif adulte (à partir de 12 ans), et doit partager la chambre avec un client majeur. Les hôtels « adults only » sont strictement réservés aux adultes. En cas d'inscription non conforme, aucune responsabilité ni remboursement ne pourra être engagé par Ôvoyages.

**3-4 Aptitude du client :** Le client déclare être apte, physiquement et psychiquement, à participer au voyage réservé sans compromettre la sécurité ni le confort d'autrui. Thalasso n°1 se réserve le droit de refuser un participant si son état ne permet pas d'assurer les prestations dans des conditions normales. Une visite médicale peut être exigée pour certaines activités ou cures, à la charge du client.

#### **4 – Cession – Modification - Annulation du client**

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, le droit à la rétractation n'est pas applicable aux forfaits touristiques. Aussi, Ôvoyages recommande vivement aux voyageurs de souscrire à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de besoin d'assistance, d'interruption de séjour.

**4-1 La cession :** Le voyageur peut, jusqu'à sept jours avant le départ et après avoir avisé Ôvoyages par écrit à l'adresse [monvoyage@ovoyages.com](mailto:monvoyage@ovoyages.com) céder son contrat à une autre personne (le cessionnaire) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou séjour. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde ainsi que des frais et/ou coûts supplémentaires (ex : supplément single, perte de la réduction troisième adulte) occasionnés par cette cession. Ôvoyages facturera en sus des frais de gestion de dossier de :

- 35€ par cession pour les dossiers France
- 75€ par cession pour les dossiers sans transport
- 150€ par cession pour les dossiers avec transport

**4-2 Modification / annulation :** Toute modification ou annulation de réservation émanant du client devra être notifiée par écrit, à Ôvoyages, par courrier recommandé avec accusé réception ou par e-mail à l'adresse [monvoyage@ovoyages.com](mailto:monvoyage@ovoyages.com). Seule la date du cachet de la poste ou la date de réception du mail sera retenue pour l'application du barème de frais d'annulation.

##### **4-2-1 L'annulation à la demande du client :**

Conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le jour du départ, moyennant le paiement des frais d'annulation standards mentionnés ci-dessous, selon le voyage réservé.

L'annulation d'une ou plusieurs personnes inscrites sur le même dossier pourra occasionner pour les passagers restants, la facturation d'éventuels suppléments (ex.: chambre individuelle) et/ou la suppression de réduction accordées avant l'annulation.

**Les frais de gestion de dossier et d'assurances ne sont jamais remboursables.**

**Les frais mentionnés ci-dessous s'entendent par personne, hors assurances et sur le montant TTC du voyage.**

**Le montant des frais d'annulation ne pourra excéder le montant total du dossier.**

- **Frais d'annulation sur des prestations terrestres sans moyen de transport :**

- A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 150€ par personne
- De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum 150€ par personne
- De 15 jours à 7 jours avant le départ : 80% du prix total
- A moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix total

- **Frais d'annulation en cas de voyages sur vols « affrétés, Low Cost et réguliers » - destinations Moyen-Courrier (1) :**

- A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 350€ par personne
- De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum 350€ par personne
- De 15 jours à 7 jours avant le départ : 80% du prix total
- A moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix total

- **Frais d'annulation en cas de voyages sur vols « affrétés, Low Cost et réguliers » - destinations Long-Courrier (2) :**

- A plus de 31 jours avant le départ : 35% du prix total du dossier, avec un minimum de 650€ par personne
- De 31 jours à 16 jours avant le départ : 60% du prix total, avec un minimum de 650€ par personne
- De 15 jours à 7 jours avant le départ: 80% du prix total
- A moins de 7 jours avant le départ: 100% du prix total

**(1) Moyen-Courrier** = les voyages vers l'Europe et les pays du Maghreb

**(2) Long-Courrier** = les voyages vers l'Afrique Subsaharienne, le Cap vert, l'Islande, les Amériques, l'Asie, les Caraïbes, les DOM-TOM, le Moyen-Orient, l'Océan Indien et l'Océanie.

Sur certains produits (séjours TN1 FLEX, offre prix barré par exemple), des conditions d'annulation spécifiques peuvent être applicables tel que non annulable ou non remboursable, elles apparaîtront alors aux étapes de la réservation et sur votre confirmation de réservation.

- **Frais d'annulation spécifiques des partenaires de Ôvoyages mentionnés « les organisateurs techniques » (Ex : Mondial Tourisme, Climat du Monde, Exotisme)**

- A plus de 30 jours avant le départ : 50% du prix total du dossier, avec un minimum de 350€ par personne
- De 30 jours à 16 jours avant le départ : 80% du prix total, avec un minimum de 350€ par personne
- A partir de 15 jours avant le départ: 100% du prix total

Aucune annulation ne sera acceptée le jour du départ. Le client absent à l'enregistrement ou à l'embarquement est considéré comme no-show et perd l'intégralité du voyage.



En cas de non-embarquement, seules les taxes aéroportuaires remboursables peuvent être réclamées via le formulaire de contact du site (remboursement sous 30 jours). Une demande par courrier entraîne des frais de 20 % sur le montant remboursé.

Les frais de dossier, de gestion et d'assurances ne sont pas remboursables. Certaines compagnies ne remboursent pas les taxes en cas d'utilisation partielle des billets.

#### **4-2-2 La modification à la demande du client :**

Les frais ci-dessous sont applicables par dossier et hors frais de cession (cf. article 4-1 des présentes Conditions de vente).

Toute demande de modification de date, de destination, de ville de départ est considérée comme une annulation. Il conviendra donc de se référer au barème de frais d'annulation ci-dessus pour ce type de requête.

Les compagnies aériennes considèrent toute erreur de noms et/ou d'orthographe du nom du passager comme un changement de nom entraînant de fait l'annulation du billet d'avion non remboursable et le rachat d'un nouveau titre de transport. L'ensemble de ses frais supplémentaires restent à la charge du client et s'ajoutent aux frais de modification affichés ci-dessous.

#### **Frais de modification**

##### **France :**

- Jusqu'à 8 jours de la date de départ : 35€
- A moins de 8 jours de la date de départ : 50% de frais

##### **Etranger :**

- Jusqu'à 8 jours de la date de départ : 75€
- A moins de 8 jours de la date de départ : 100% de frais

## **5 - Modification-Annulation du voyageur**

**5-1 Modification :** Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, et en raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, Ôvoyages pourra être amenée à modifier certaines prestations ou services prévus au contrat. Elle tachera alors d'en aviser le client de manière claire et compréhensible, dès qu'elle en aura connaissance, par courriel (si elle dispose de l'information avant le début du voyage) ou par le biais de son réceptif sur place (si l'information lui est communiquée dans des délais ne permettant pas d'informer le client avant son départ). Elle mettra tout en œuvre pour proposer au minimum, des prestations ou services de qualité identique à ceux réservés par le client. Ces modifications pourront porter sur l'hébergement contracté (délogement, travaux, classification de l'hébergement, grève du personnel hôtelier etc.), les plans de vols, les conditions d'acheminement, les étapes des circuits, les visites, les excursions souscrites dans le cadre du contrat, la location de voiture etc. Le client ne pourra prétendre à une annulation sans frais si la modification est mineure, si le caractère global du voyage reste identique à celui réservé

et dès lors que Ôvoyages s'engage à en informer le voyageur de manière claire, compréhensible et sur un support durable.

**5-2 Annulation :** Ôvoyages pourra procéder à une annulation du séjour pour les motifs suivants :

(ii) Si le nombre minimum de participants auquel sa réalisation est conditionnée n'est pas atteint

- 20 jours avant le début du voyage pour les séjours de plus de 6 jours

- 7 jours avant le début du voyage pour les séjours de 2 à 6 jours

- 48h avant le début du voyage pour les séjours inférieurs 2 jours

(iii) Si des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l'exécution du contrat. Ôvoyages ne pourra alors être tenue pour responsable d'une annulation selon les motifs précités et aucune indemnisation ne pourra être sollicitée par le client.

## 6 – Formalités

**6.1 Formalités générales :** Avant toute réservation, le client doit s'assurer que chaque participant (adulte, enfant, bébé) dispose de ses propres documents de voyage valides et conformes aux exigences du pays de destination et de transit (passeport, CNI, visa, autorisation (ex : ESTA, AVE), autorisation de sortie du territoire, assurance, etc.).

Certains pays exigent une validité du passeport d'au moins 6 mois après la date de retour. La prolongation de 5 ans de la CNI n'est pas reconnue par tous les pays : l'usage d'un passeport est donc fortement recommandé.

Les noms figurant sur les documents de voyage doivent correspondre exactement à ceux des pièces d'identité. En cas de nom d'usage, seul le nom patronymique apparaissant sur la bande numérique du passeport est à indiquer.

Les formalités indiquées par Ôvoyages s'adressent exclusivement aux ressortissants français. Les clients de nationalité étrangère doivent se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade compétente.

Le non-respect des formalités administratives ou sanitaires (documents manquants, expirés ou non conformes) entraînant un refus d'embarquement ou d'entrée dans le pays ne pourra donner lieu à aucun remboursement, hors taxes aériennes remboursables.

**6-2 Mineurs :** Si un enfant voyage sans être accompagné de ses deux parents ou ne porte pas le même nom ou est accompagné par un tiers, une autorisation de sortie de territoire sera sollicitée. Il convient en conséquence de se munir du livret de famille de l'enfant, de sa pièce d'identité, de cette autorisation et de la photocopie de la pièce d'identité du détenteur de l'autorité parentale. Le formulaire CERFA n°15646\*01 à télécharger :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do) . Pour les enfants ayant la double nationalité (exemple : marocaine, tunisienne) et qui voyagent avec un seul des parents ou sans, le client devra se renseigner auprès de son consulat / ambassade avant réservation.

**6-3 sécurité et risques sanitaires :** Il est recommandé aux clients de toujours consulter et/ou de vérifier avant et après souscription ( les conditions étant susceptibles d'évoluer), la fiche pays « conseils aux voyageurs » de votre destination sur le site du MEAE [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ainsi que les sites [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) , <https://solidarites-sante.gouv.fr/> .  
Veuillez également à vous enregistrer sur le site Ariane avant votre départ :<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/inscription/initEditionMesDonneesAuthentificationAjout.html?action=Ajout>.



## 7 – Transport

**7-1 responsabilité du transporteur :** Le transport aérien relève exclusivement des conditions générales de la compagnie concernée, consultables sur son site. Ôvoyages agit comme intermédiaire et ne peut être tenue responsable des retards, changements d'horaires, d'itinéraires, d'aéroports, ou de placement à bord.

Les horaires et plans de vol sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'au départ. Les vols peuvent comporter des escales, correspondances, ou être de nuit.

Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports (ex. : Paris – Roissy / Orly), l'aéroport de départ ou d'arrivée n'est pas garanti. Les frais de transfert (bus, taxi, navette, etc.) entre ces aéroports restent à la charge du client.

**7-2 Confirmation du vol retour :** Le vol retour doit impérativement être confirmé, par le client, à partir de 72h avant le départ auprès du correspondant d'Ôvoyages.

**7-3 Vols spéciaux :** En cas de vol affrété si le nombre de passager venait à être insuffisant, Ôvoyages peut regrouper les passagers sur un autre vol ou proposer un acheminement terrestre. Le client en sera informé au plus tôt et la modification ne dépassera pas 48 h avant ou après la date initiale.

**7-4 Vols choisis par le client :** Si le client sélectionne lui-même ses vols, il doit vérifier les conditions de bagages, prévoir un temps de correspondance suffisant (minimum conseillé : 2 h) et assumer les frais éventuels entre aéroports. Selon les horaires choisis, la première et/ou la dernière nuit du séjour peuvent être écourtées.

**7-5 Bagages/Effets personnels :** Les bagages et effets personnels sont sous la seule responsabilité du client. Chaque compagnie aérienne fixe ses propres règles (franchise, poids, contenu autorisé) susceptibles d'évoluer sans préavis. Le client doit les consulter sur le site de la compagnie ou via son agence.

Liste des articles interdits : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-ou-reglementes-en-avion>.

Toutes les offres ne comprennent pas forcément un bagage en soute ou en cabine ; cette information figure dans les rubriques « Le prix comprend » / « Le prix ne comprend pas ». Lorsque la franchise soute est incluse, elle est généralement de 15 kg maximum, recommandée également si l'aller et le retour sont opérés par des compagnies différentes. Tout excédent est facturé par la compagnie. Le bagage cabine correspond à un petit sac à placer sous le siège (max. 40 × 20 × 30 cm). Les bagages spéciaux (ex. : surf, golf...) nécessitent une demande préalable et un supplément à régler à l'aéroport. En cas de vols avec correspondance, le client peut devoir récupérer et réenregistrer ses bagages.

Il est déconseillé d'y placer objets de valeur, bijoux, argent, papiers d'identité, clés ou médicaments essentiels.

## 8 – Prestations

**8-1 Durée du voyage :** Elle se calcule du jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour du retour même si celui-ci est matinal. Nos tarifs sont calculés selon un nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires ou des retards imposés par les compagnies aériennes, le premier et le dernier jour de séjour sont consacrés au transport. De même, la première et/ou la dernière nuit(s)

peut (vent) se trouver écourtée(s). Le séjour peut se voir aussi prolongé en cas de vol retour de nuit entraînant une arrivée le lendemain de la date de départ effectif.

**8-2 Circuit / Croisière / Combiné :** Les circuits et combinés séjour/excursions proposés dans cette brochure, sont soumis à un nombre minimum/maximum de participants qui sera communiqué au moment de la souscription du contrat ou sur le descriptif du produit. Ôvoyages se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme, et/ou de substituer une étape et/ou une excursion par une autre, notamment pour des raisons météorologiques, politiques, de fêtes locales ou religieuses, d'embargo, sans pour cela en altérer le contenu et le déroulement. Le guide et/ou chauffeur du circuit peut être francophone sans avoir une maîtrise parfaite du français, tout en restant compréhensible.

**8-3 Transferts :** Le type de transfert inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; privé : desserte d'un seul établissement ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance de nos correspondants locaux. Le transfert retour peut être prévu bien en avance, en fonction du temps de route et des délais d'enregistrement, qui varient généralement entre 2 à 3 heures selon la destination. L'organisme en charge des transferts entre l'aéroport et l'hôtel se réserve également le droit d'appliquer un supplément pour le transport des « bagages spéciaux ». Ce supplément sera à régler directement sur place.

**8-4 Excursions :** Les excursions sont données à titre indicatif et non exhaustif. Les programmes, jours d'opération, tarifs et réservations s'effectuent sur place auprès du correspondant local, sauf mention contraire. Elles peuvent être modifiées ou annulées sans préavis (conditions météo, impératifs locaux, nombre insuffisant de participants, etc.).

Les prix proposés avant départ incluent des frais de gestion et peuvent différer de ceux pratiqués sur place, sans possibilité de remboursement.

Les excursions achetées sur place relèvent d'organismes locaux indépendants de Thalasso n°1. Tout incident ou litige doit être réglé directement avec l'organisateur.

Les guides ou chauffeurs peuvent être francophones sans maîtriser parfaitement la langue.

**8-5 Location de voiture :** Chaque loueur applique ses propres conditions (âge minimum, jeune conducteur, restitution, assurances, etc.). La location s'entend par tranche de 24 h à compter de la prise du véhicule. Tout dépassement entraîne la facturation d'une journée supplémentaire. Le client doit lire attentivement le contrat du loueur avant signature. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de défaut de documents (permis non valide, non présenté, etc.) ou d'offres promotionnelles locales.

La prise et la restitution du véhicule peuvent s'effectuer à l'aéroport ou à l'hôtel selon le loueur ; il appartient au client de vérifier ces modalités avant réservation.

**8-6 Hôtels :** Les catégories hôtelières sont fixées par les autorités locales et peuvent différer des normes françaises. Ôvoyages peut, pour des raisons indépendantes de sa volonté, substituer un établissement de catégorie équivalente ou supérieure.

Chaque hôtel applique son propre règlement intérieur que le client s'engage à respecter. En cas de manquement, l'hôtelier peut exiger le départ sans indemnité.

Les chambres sont généralement disponibles entre 15 h et 18 h et doivent être libérées avant 12 h (parfois 10 h). Les prestations, notamment la restauration et la formule “all inclusive”, débutent à la remise des clés et prennent fin lors de la restitution de la chambre.

Un early check-in ou late check-out peut être proposé selon disponibilité et moyennant supplément.

**8-7 Mesures Sanitaires :** En raison d’une épidémie (ex : covid 19), l’hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d’annuler certaines prestations (animation, mini-clubs, centre de spa / bien-être, restaurants, équipements, buffets servis par le personnel de l’hôtel, etc.). L’hôtelier appliquera, par ailleurs, les protocoles sanitaires et gestes barrières définis par son gouvernement. Ces protocoles et gestes peuvent donc différer d’un pays à un autre.

**8-8 Chambres :** Seule la catégorie de chambre est garantie. La situation (étage, bâtiment, vue, etc.) dépend des disponibilités de l’hôtelier.

Les chambres doubles comportent le plus souvent deux lits simples ; les triples et quadruples sont des chambres doubles avec lits d’appoint, au confort plus simple.

Les chambres individuelles, soumises à supplément, disposent généralement d’un lit simple.

Les demandes spéciales (chambres communicantes, côte à côte, etc.) sont transmises sans garantie.

Les vues mer peuvent être frontales ou latérales, parfois partiellement obstruées.

**8-9 Infrastructures/services :** Le fonctionnement des équipements (notamment la climatisation) relève de la seule décision de la direction hôtelière, qui en détermine librement les périodes de mise en service. Par souci environnemental, les piscines sont souvent chauffées par énergie solaire ; leur température dépend donc des conditions climatiques.

L’hôtelier peut réorganiser ou suspendre certaines prestations (animations, restauration, équipements, entretien des piscines, etc.) selon la saison, le taux d’occupation ou pour des raisons techniques. En haute saison, le nombre de transats, parasols ou équipements sportifs peut être limité. Des événements privés (mariages, séminaires, springbreaks, etc.) peuvent être accueillis sans préavis à Ôvoyages. Tous les établissements ne disposent pas nécessairement de distributeur automatique.

**8-10 Repas-boissons :** En cas d’arrivée tardive, le dîner du premier jour peut ne pas être servi ; certains hôteliers proposent toutefois une collation froide. Le petit-déjeuner du dernier jour clôture les prestations ; pour un départ matinal, une collation peut être demandée la veille à la réception, sous réserve des horaires d’ouverture.

En demi-pension ou pension complète, les boissons (y compris l’eau minérale ou en bouteille) ne sont pas incluses sauf mention contraire. Dans la formule tout inclus, seules les boissons locales servies au verre le sont ; les bouteilles, boissons importées, cafés spéciaux et jus pressés restent en supplément.

**8-11 Qualité des prestations et services :** Les standards hôteliers, conditions de vie ou de service peuvent différer selon les destinations : variations de confort, coupures d’eau ou d’électricité, présence d’insectes, qualité variable du Wi-Fi ou de la restauration, etc. Ces différences ne sauraient engager la responsabilité d’Ôvoyages.

**8-12 Activités :** Certaines activités peuvent présenter des risques, notamment pour les enfants, placés sous la seule responsabilité de leurs parents. Les piscines ne sont pas surveillées. Ôvoyages ne saurait être tenue responsable d’un incident résultant d’un manque de vigilance. Selon la saison ou le nombre de vacanciers, certaines infrastructures ou activités (notamment

nautiques) peuvent être réduites, suspendues ou remplacées pour des raisons de sécurité ou de conditions climatiques.

**8-13 Bébés :** Les lits « bébé » sont attribués selon les disponibilités de l'hôtelier. Un supplément peut être requis sur place, ils ne sont donc pas garantis à la réservation. Les repas du bébé sont à prévoir par les clients, avant leur départ, la restauration de l'hôtel pouvant ne pas être adaptée aux besoins de l'enfant.

**8-14 Enfants :** Mini-club, Club ado : ne peuvent prendre en charge des enfants, adolescents, fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services « enfant » est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu.

**8-15 Animaux :** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux autres que les chiens-guides (cf article 1-1) ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par Ôvoyages (sauf exception acceptées lors de la réservation). Les chiens de soutien émotionnels ne sont en revanche pas acceptés.

**8-16 Produit « Day Spa –Bons Cadeaux » :** Valable 6 mois à compter de l'achat. Délai de rétractation de 14 jours. Non annulable et non remboursable après ce délai. Réservation directe au spa. Valable tous les jours sauf indication contraire. Soins réservés uniquement aux personnes de plus de 18 ans. Durées indiquées hors préparation et habillage/déshabillage. Présentation 15 min avant le rendez-vous, retard réduit d'autant la durée du soin. Serviettes, peignoir, chaussons et gel douche fournis. Le spa doit vérifier l'absence de contre-indication médicale avant la prestation.

## 9 – Responsabilité

**9-1 Responsabilité du client :** Ôvoyages ne peut être tenue responsable dans les cas suivants et aucun remboursement (hors taxes aéroport remboursables) ni frais supplémentaires ne pourront être réclamés :

- perte ou vol de titres de transport ;
- présentation tardive à l'enregistrement ou à l'embarquement ;
- refus d'entrée ou de sortie d'un territoire par les autorités ;
- renoncement, interruption ou modification du voyage par le client ;
- exclusion pour comportement inapproprié ou perturbateur.

La non-présentation au vol aller peut entraîner l'annulation automatique du vol retour par la compagnie aérienne. Si le client se rend à destination par ses propres moyens, il doit en informer **Ôvoyages (clientssurplace@thalasso-to.com)** au plus tard le jour du départ initial, faute de quoi son dossier sera annulé. Le transfert aéroport/hôtel restera alors à sa charge.

Tout incident ou manquement doit être constaté sur place par le client auprès du prestataire concerné (compagnie aérienne, hôtelier, représentant local, police, assureur, etc.) afin de permettre toute réclamation ultérieure.

**9-2 Responsabilité du voyageur :** Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, Ôvoyages et, le cas échéant, l'agence distributrice, sont responsables de la bonne exécution des services inclus au contrat.

Cependant, leur responsabilité ne saurait être engagée en cas de faute du voyageur, de tiers étranger à la prestation, ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas de difficulté sur place, Thalasso n°1 apportera l'assistance prévue à l'article L.211-17-1.

Le voyageur informera le client de toute modification affectant le séjour dès qu'il en aura connaissance et proposera, si possible, une solution alternative. En cas d'événement imprévisible (grève, intempéries, réquisition, problème politique, etc.), Ôvoyages pourra modifier les moyens de transport, itinéraires ou hébergements sans que cela ouvre droit à indemnité.

Les demandes spéciales (vue, étage, lit double, etc.) sont transmises aux prestataires mais ne peuvent être garanties, même en l'absence de réserve du voyageur. Leur non-satisfaction ne saurait engager sa responsabilité.

## 10 - Après-vente

**10-1 Réclamation à destination :** Conformément au paragraphe II de l'article 211-16 du code du tourisme, le voyageur est tenu de communiquer sur place et par écrit, au représentant local (coordonnés sur les documents de voyage) et à Ôvoyages à l'adresse [clientssurplace@ovoyages.com](mailto:clientssurplace@ovoyages.com), toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Ôvoyages et ses partenaires tacheront d'y remédier au plus tôt sauf si cela leur est impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés au regard de la non-conformité et du coût du voyage. Tout geste commercial, remboursement ou compensation proposé (e) sur place tiendra lieu de seul dédommagement.

**10-2 Réclamation au retour du séjour :** Toute réclamation devra être adressée par le client via un formulaire sur notre site <https://www.ovoyages.com/contact>, en sélectionnant le motif « *De retour de voyage* » au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels. Pour les prestations soumises à supplément (vue mer, chambre supérieure etc.), seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Ôvoyages se réserve le droit de réduire le montant de la compensation si aucun signalement de non-conformité n'a été effectué par le client durant son séjour.

**10-3 Litiges aériens :** Toute réclamation portant sur un retard de vol et notamment toute demande d'application du règlement CE 261/2004 et arrêt Sturgeon, devra être adressée par le passager directement auprès de la compagnie aérienne, le Tour-opérateur n'étant pas lui-même assujéti à ce texte. Ôvoyages pourra aider le passager dans la formulation de sa demande. En cas d'avarie, livraison tardive ou perte de bagages, le passager devra faire établir, dès constatation, une déclaration d'irrégularité auprès des autorités aéroportuaires. Il devra ensuite adresser sa réclamation, accompagnée de l'ensemble des justificatifs nécessaires à son étude, directement à la compagnie ou à son assureur et non à Ôvoyages, dans les délais imposés par les conventions internationales. Le passager ayant souscrit à une assurance retard de vol / bagage devra solliciter l'assureur.

**10-4 Perte / oubli d'effets personnels :** Ôvoyages ne pourra être tenue pour responsable des effets personnels / objets oubliés par le client et elle ne se chargera pas à ce titre, ni de leur recherche, ni de leur rapatriement. Le client reste seul responsable de ces objets personnels, bagages, vêtements...

laissés sans surveillance que ce soit dans l'enceinte des aéroports, pendant les transferts ou durant le séjour à l'hôtel.

**10-5 Médiation :** Le client aura possibilité de solliciter le Médiateur du Tourisme via le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) si aucune réponse ne lui a été transmise par Ôvoyages dans un délai de 2 mois ou si la réponse communiquée ne lui convient pas. Pour les réservations effectuées en ligne, les réclamations pourront être adressées via la plateforme <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

**11- Droit applicable :** Thalasso n°1 est une société de droit français. La loi applicable à nos relations contractuelles est donc la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient déclarées comme non valide(s) par une juridiction compétente ou en application d'une loi/règlement, les autres stipulations conserveront toute leur force et leurs effets.

**12 – Assurances :** Aucune n'est incluse dans le prix du voyage proposé par Ôvoyages. Aussi, il est vivement recommandé aux voyageurs de souscrire, avant validation définitive de la réservation, à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de besoin d'assistance médicale durant le séjour, d'interruption de séjour, de rapatriement etc. La notice complète est consultable sur notre site et/ou sur demande auprès de nos agents de réservation. Une fois souscrite, l'assurance n'est jamais cessible, ni remboursable.

**Délai de renonciation :** Le client doit vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, il pourra exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de lui rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation.

*« Je soussigné M.....demeurant .....renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès de....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »*

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, l'assurance ne pourra être annulée.

Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de l'assureur et non auprès du Tour Opérateur.





**13 - Politique de confidentialité et informations personnelles :** En souscrivant un voyage ou séjour auprès de Ôvoyages, le client final, accepte expressément les termes de la politique de confidentialité de Thalasso n°1 (titulaire de la marque) dont il reconnaît avoir pris connaissance dans son intégralité avant réservation. Pour permettre la conclusion, la gestion et l'exécution du contrat, les données personnelles du client final seront communiquées aux fournisseurs partenaires de Ôvoyages (transporteurs, hôteliers, réceptifs ...) dont certains peuvent être situés hors Union Européenne. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données ou de limitation du traitement. Il pourra, également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données. Toutefois, certaines données sont nécessaires à la gestion de la réservation et/ou à l'organisation de son voyage; Aussi, tout refus de sa part de les communiquer pourrait faire obstacle à la gestion et à l'exécution de sa réservation et/ou à l'organisation de son voyage sans que la responsabilité de Ôvoyages puisse être engagée. Il pourra exercer ces droits en écrivant par lettre simple à :

Ôvoyages- 22/24 rue du Président Wilson -92300 LEVALLOIS PERRET ou en s'adressant à l'adresse suivante [cnil@thalasso-to.com](mailto:cnil@thalasso-to.com). Le client dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**Thalasso n°1 SAS au capital de 700 000 € IM 075110150 - IATA : 202 56504**  
**Garantie financière : GROUPAMA 5, rue du centre, 93199 NOISY LE GRAND CEDEX**  
**Garantie responsabilité civile et professionnelle Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances**  
**délégation de Paris, 9 Avenue Percier - 75008 Paris**

**R.C.S : 445 339 138 – Nanterre N° Siret : 445 339 138 00049**