

Conditions Générales de Vente

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-après reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, les formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du Code du tourisme constituent l'information préalable visée à l'article R.211-5 du Code du tourisme.

Dès lors, à défaut d'information contraire figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, les formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du Code du tourisme seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, devis, proposition, programme de l'organisateur, formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du Code du tourisme, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera donc caduc dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

L'agence de voyage a souscrit un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme :

Article R.211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L.211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Article R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R.211-5 : les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article A. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R.211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article A. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R.211-7: Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R.211-8: Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant désirait 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R.211-9: Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat. s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %. il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R.211-10 L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conditions Particulières de Vente

Titulaire de la licence N°1M038100034, la SAS Compagnie des Guides Camping-Caristes ayant pour enseigne commerciale CAP ORCADA est une agence de voyages spécialisée dans la création et l'organisation de circuits en camping-car. La brochure constitue l'information préalable visée par l'article L211- 7 du Code du Tourisme. Dès lors, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure (ou en annexe) seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Inscription au voyage & règlements

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Toute inscription devra être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total du voyage, le solde devant être réglé au plus tard 60 jours avant le départ. Pour les commandes intervenant moins d'un mois avant le départ, le règlement intégral du voyage est exigé à l'inscription. Le non-paiement du solde à la date convenue pourra être considéré comme une annulation de la part du client et sera sujette aux frais d'annulation comme indiqués ci-dessous.

Prix et révisions

Ils sont indiqués par personne. Ils ont été établis sur les informations connues à la date du 1er septembre dernier. Une fluctuation des taux de change, prix du carburant, taxes d'aéroport peut entraîner une révision de prix. Si la fluctuation des taux de change influe de plus de 3% sur le prix d'un voyage, celui-ci pourrait être révisé. Nos prix ne comprennent jamais (sauf indications contraires) : les éventuelles surcharges de prix pour les animaux lors des transports ou sur les campings, les jetons de douches dans les campings, les droits de photos et vidéos lors des visites et excursions organisées, les frais de rachat de franchise des véhicules de location, les repas et les visites ne figurant pas au programme, les boissons dans les restaurants. Révision des taxes et surcharge carburant pour les voyages incluant des billets d'avion, la variation entre le montant à la réservation et le montant à 30 jours du départ sera intégralement répercutée et devra être réglée avant le départ du voyage.

Assurance complémentaire

Vous pouvez souscrire, au moment de la réservation, une assurance annulation complémentaire couvrant les conséquences de certains cas d'annulation moyennant un supplément (voir rubrique assurance dans nos programmes ou sur notre site internet). Attention, cette assurance complémentaire n'est jamais remboursée. Aucun remboursement, même par l'assurance, ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation ou s'il ne peut présenter les documents nécessaires aux frontières.

Formalités

Les ressortissants français sont avisés à la signature du contrat d'inscription des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation du voyage. Leur accomplissement et les frais qui en résultent incombent aux seuls clients (sauf indication contraire). Il incombe au voyageur étranger de s'informer personnellement auprès du consulat du/des pays visités, des obligations qui lui sont nécessaires. Le participant est seul responsable de la validité de ses pièces d'identité et des papiers de son véhicule, même s'il en a adressé photocopies à l'organisateur. Notre agence ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'annulation du voyage d'un client pour défaut de documents exigés par la Police des Frontières. Le participant doit avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux-voyageurs du site www.diplomatie.gouv.fr et de la nécessité de les consulter jusqu'au départ. Les enfants mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable ou sous autorisation des parents. Tout parent qui envisage de faire sortir son enfant mineur du territoire doit se renseigner sur les formalités administratives nécessaires. Le participant doit vérifier que son véhicule est bien couvert par une assurance pour la destination qu'il a choisie car le défaut d'assurance n'est pas retenu dans les causes d'annulation.

Animal de compagnie

Vos animaux domestiques sont bien évidemment acceptés dans la plupart de nos voyages et il est impératif de nous le signaler à l'inscription. Une seule condition, qu'ils répondent aux normes de santé et de vaccination des pays visités. Toutefois, ils ne pourront accompagner leur maître lors des visites, excursions et dîners prévus au programme du voyage, ce pour des raisons d'autorisation, de respect envers les autres participants et de confort général.

Repas

Les repas prévus au cours des voyages sont les mêmes partout, dans un souci d'équité les boissons ne sont pas incluses. Les menus réservés sont choisis spécialement pour les groupes. Toute allergie alimentaire doit nous être communiquée à l'inscription ou au plus tard 1 mois avant le départ. Aucun remboursement ne sera effectué si le client choisit de ne pas participer au repas.

Annulation et cession

En cas d'annulation du client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite du montant des frais d'annulation précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date de départ et le barème suivant:

Tous voyages & événements organisés en camping-car 2026 (sauf long-courrier et Islande)

- annulation intervenant plus de 60 jours avant le départ: 50 € de frais de dossier ou montant de l'assurance complémentaire
- annulation survenant entre 60 et 51 jours avant le départ 25 % du montant du voyage
- annulation survenant entre 50 et 31 jours avant le départ 50 % du montant du voyage
- annulation survenant entre 30 et 15 jours avant le départ 75 % du montant du voyage
- annulation survenant moins de 15 jours avant le départ, non présentation au départ ou défaut de pièces d'identité « valides: 100% du montant du voyage

Circuits long-courriers (vols + location de camping-car) et l'Islande 2026

- annulation intervenant plus de 120 jours avant le départ: 50 € de frais de dossier ou montant de l'assurance complémentaire
- annulation survenant entre 119 et 60 jours avant le départ: 30% du montant du voyage (hors taxes aéroport si applicable)
- annulation survenant entre 59 et 30 jours avant le départ: 60% du montant du voyage (hors taxes aéroport si applicable)
- annulation survenant entre 29 et le jour du départ : 100 % du montant du voyage (hors taxes aéroport si applicable)

Ces frais peuvent être remboursés si une assurance annulation optionnelle a été souscrite ou si le client a réglé son voyage par le biais d'une carte bancaire dotée d'une assurance annulation. Toute cession entraînera des frais d'un montant minimum de 50 euros par personne. Le report sans frais est accepté dans le cas où l'annulation du voyage intervient plus de 120 jours avant le départ. Les frais de visa ne sont pas remboursables si la démarche est déjà effectuée. L'agence se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, d'annuler le contrat et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues ci-dessus.

Lieu et horaire de départ

Le lieu de départ est inscrit sur le contrat de voyage. En cas de changement, les horaires et lieux de rendez-vous seront confirmés par email au plus tard 3 semaines avant le départ. La durée du séjour s'entend de l'heure de la convocation au dernier jour du circuit.

Annulation du fait de l'organisateur

L'insuffisance du nombre de participants (la réalisation d'un circuit étant subordonnée à un nombre minimum de participants) peut être un motif valable d'annulation à condition que le voyageur en soit informé au plus tard 21 jours avant le départ. Dans ce cas, le client obtiendra le remboursement de l'intégralité des sommes versées mais ne pourra prétendre à une quelconque indemnité. Si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, c'est-à-dire lorsque l'organisateur se trouve contraint de procéder à l'annulation du voyage du fait de la survenance d'un événement extérieur, imprévisible et insurmontable (catastrophes climatiques, conflits géopolitiques etc...) et que ces circonstances mettent en péril la sécurité du voyageur, le client pourra soit obtenir le remboursement de l'intégralité des sommes versées sans pouvoir au surplus prétendre à une quelconque indemnité, soit demander le report des sommes versées sur un autre voyage programmé dans les 12 mois suivant la date d'annulation. Si celui-ci est plus cher, le client devra alors s'acquitter du solde. À l'inverse, si celui-ci est moins cher, l'agence remboursera au client la différence. Au cours du voyage, l'organisateur ne pourra être tenu responsable de tout retard indépendant de sa volonté, notamment en matière aérienne, lors d'encombrement du trafic, grève, panne technique, météo défavorable, escale non prévue ou de faits d'attentat, d'état de guerre, intempéries, etc... En aucun cas un remboursement ne pourra être accordé pour l'un de ces motifs, y compris les frais supplémentaires éventuellement occasionnés.

Modifications de programme & accompagnement

Avant le départ, la date, les horaires et lieux de rendez-vous peuvent être modifiés à la dernière minute. Pendant le voyage, les excursions les étapes des circuits, etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (grèves, déplacements officiels, manifestations politiques...). Pour les programmes qui combinent séjour, circuit et excursions, notre agence se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans que cela en altère le contenu. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent à substituer un camping/hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation ; le voyageur ne pourra les refuser sans motif valable. Même si nous souhaitons avant tout respecter le programme initial, notre agence ne pourra être tenue pour responsable des modifications, voire même des annulations qui en résulteraient. En tout état de cause, et dans toute la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable. L'agence CAP ORCADA se réserve le droit de changer sans préavis les accompagnateurs d'un circuit et ce pour quelque raison que ce soit. Cette décision ne pourra en aucun cas être motif d'annulation de la part du client. Aucun remboursement, ni indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

Interruption volontaire de séjour

Pour quelques raisons que ce soit, un client souhaitant interrompre son voyage, devra en informer l'organisateur. En outre, en cas d'interruption volontaire à un circuit de manière momentanée ou définitive par les clients, notre agence ne pourra être tenue responsable des risques encourus pendant ou après l'interruption. L'assurance CAP ORCADA sera immédiatement suspendue dès lors qu'un client quittera le groupe.

Modification de nos conditions particulières de vente

Dans le cas de revente de voyages organisés par des voyagistes, les conditions particulières de vente, d'assurance et d'annulation de l'organisateur concerné se substituent à nos propres conditions particulières. Toute inexécution ou mauvaise exécution du voyage doit être signalée le plus tôt possible à notre représentant sur place afin qu'il puisse, le cas échéant, apporter une solution aux désagréments subis.

Remboursement

Aucun remboursement ne peut intervenir quand un client décide de lui-même de quitter le groupe ou s'il ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le carnet de route pour les prestations organisées.

Véhicule utilisé & assurance véhicule

Chaque participant devra s'assurer du parfait état de marche de son véhicule et veiller à ce qu'il soit bien à jour dans les révisions techniques. Tout problème technique intervenant au cours d'un voyage restera à la charge du client. De même, l'organisateur ou l'accompagnateur ne pourrait être tenu responsable des éventuels dommages dus à la mauvaise qualité des routes empruntées au cours du circuit. Le participant est seul maître de ses manœuvres sur la route et dans les lieux d'étape. Au surplus, la responsabilité de l'organisateur ne saurait être engagée dans tout ou partie d'accident, d'accrochage ou d'incident mécanique qui pourrait survenir au cours d'un circuit tant sur le plan financier que sur celui d'un éventuel surcoût dû à un changement de programme découlant de l'immobilisation momentanée ou prolongée du véhicule. Toute personne s'engageant pour l'un de nos circuits organisés en camping-car et utilisant son propre véhicule, ou une location ou un camping-car de prêt, est tenue de s'assurer de la couverture proposée par son assurance personnelle (carte verte) et ce dans chaque pays qu'il envisage de visiter. Le client s'engage à se munir de son contrat d'assurance voyage et de son numéro d'assistance rapatriement. En aucun cas CAP ORCADA ne pourra se substituer à l'absence de souscription par le client à une assurance.

Suggestions de visites

Nos accompagnateurs ne peuvent être tenus responsables du bon déroulement des prestations suggérées au cours du voyage et non prévues au contrat.

Téléphone portable

Afin de garantir la sécurité de chacun, il est fortement recommandé de posséder un téléphone portable muni de crédits pour la totalité du voyage et s'assurer de son bon fonctionnement à l'étranger.

Traversées maritimes

Pour des raisons de sécurité des passagers, les navires rapides ne sont pas autorisés à effectuer les traversées par mauvais temps (vent tempête, forte houle...). Il peut également arriver qu'une traversée soit annulée en dernière minute pour d'autres motifs (réquisition pour sauvetage en mer, avaries...). Les compagnies sont alors seules compétentes pour proposer une traversée par tout moyen à leur convenance autre navire de leur compagnie ou d'une autre, autre port de départ et/ou d'arrivée, autre horaire. Les frais occasionnés par le non départ d'un bateau restent à la charge du client. Toute modification du client intervenant à moins d'un mois avant le départ entraînera le règlement de nouvelles places sans remboursement de celles annulées.

Perte, vol d'un titre de transport

En cas de perte ou de vol d'un billet, le passager sera obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Aucun remboursement, ni du billet perdu (même retrouvé postérieurement), ni du billet racheté ne pourra avoir lieu.

Situations particulières

- Notre agence se réserve le droit d'exclure d'un groupe à tout moment une personne dont le comportement risque de mettre en péril la sécurité ou le bien-être des autres participants. De ce fait, aucune indemnité, ni remboursement ne seront dus à ce titre.
- En aucun cas nous ne pouvons être tenus responsables des pertes, détériorations ou vols, du véhicule, des bagages, des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux et objets précieux, même si ceux-ci nous sont confiés.
- L'inscription du participant est subordonnée à sa capacité à s'orienter afin de maîtriser son parcours.
- De même, il est seul juge de son aptitude personnelle, et notamment physique, à participer à nos circuits. Il est conscient que les pays visités ont des normes différentes de l'Union Européenne, notamment en matière : de sécurité, de services médicaux, d'aménagement des infrastructures d'accueil et de qualité du réseau routier.
- Toute personne présentant un handicap/incapacité doit en informer l'organisateur. Après avoir été avisé des contraintes pratiques imposées par le pays, le client devra prendre ses dispositions et si nécessaire se faire accompagner par un adulte responsable qui pourra l'assister dans ses déplacements. En aucun cas sa prise en charge ne pourra être assurée par les membres de l'organisation ou les participants au voyage.
- L'accompagnateur dispose de toute son autonomie quant à son propre itinéraire.
- L'organisateur ne peut être tenu responsable si les infrastructures d'accueil et consommables mis à disposition ne sont pas conformes aux normes et génèrent des préjudices matériels ou physiques.

Droit à l'image

Toute personne participant à un circuit CAP ORCADA déclare autoriser notre agence à utiliser son image (photo et/ou vidéo) sur tous supports, afin de promouvoir notre activité dans le monde entier. Cette autorisation est consentie sans condition de durée et sans contrepartie financière.

Informatique & libertés

Conformément à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et que nous détenons pour les besoins de notre activité.

Copyright/Propriété intellectuelle Toute reproduction partielle ou intégrale du carnet de route sans le consentement écrit de CAP ORCADA serait illicite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code Pénal.

Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à un voyage doit nous être adressée sous pli recommandé dans un délai maximum de 14 jours après la fin du voyage, accompagné des pièces justificatives, sous peine de nullité. Préalablement à cette réclamation adressée par courrier, toute contestation devra faire l'objet d'une constatation sur place auprès de notre accompagnateur. Aucun remboursement ne sera accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur. En cas de litige, seul le Tribunal de Grenoble sera compétent. Après avoir saisi notre service après-vente et en cas de réponse négative ou absence de réponse dans un délai de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur tourisme & voyages dont les coordonnées sont disponibles sur le site internet www.mtv.travel.