

**EXPLORANOR SARL (ci-après "EXPLORANOR") définit ses conditions particulières de vente (CPV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.**

## 1. INSCRIPTION ET PAIEMENT

Une inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé.

Modalités de paiement :

. Inscription à plus de 35 jours de la date du départ : paiement à EXPLORANOR d'un acompte de :

- 30% du montant total dû, pour une inscription entre >3 mois et 35 jours du départ.

Le solde du prix du voyage doit être réglé au plus tard 35 jours avant la date du départ.

. Inscription à moins de 35 jours de la date du départ : paiement à EXPLORANOR du montant total du voyage.

Paiement à EXPLORANOR par chèque ou par virement bancaire. Tout paiement à moins de 15 jours du départ devra être effectué par virement.

Une facture est adressée au voyageur par email ou par courrier, au plus tard dans les 8 jours suivant l'encaissement.

Le solde du prix du voyage doit être réglé, sans relance, et encaissé par EXPLORANOR au plus tard 35 jours avant la date du départ. EXPLORANOR appliquera le barème des frais d'annulation du § 4 ci-après, en cas de non paiement de l'acompte ou du solde du prix du voyage.

## 2. INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.), requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, c'est à vous de vous informer sur ces formalités et vous devrez désormais leur communiquer obligatoirement:

- vos nom, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) utilisé pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.)

- préciser pour chaque voyageur (inclus enfants et bébés), le sexe : masculin (M) ou féminin (F).

Attention : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tout autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises, notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

EXPLORANOR ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

## 2.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Consultez régulièrement avant votre départ la fiche "pays" du ministère français des Affaires étrangères (MAE) relative au(x) pays de votre voyage sur le site [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr) ou par tél. au +33 (0)1 43 17 86 86. EXPLORANOR peut être amené à vous faire signer la fiche MAE du (des) pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Risques sanitaires : consultez régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et suivez les recommandations disponibles : sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (ministère de la Santé) et [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/) (Organisation Mondiale de la Santé),

## 3. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION (sauf cas particuliers cf. § 3.3.)

3.1. Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer EXPLORANOR et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation. Important : l'assureur appréciera, avec les documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation.

La prime d'assurance, les frais de visa (lorsqu'il y en a) ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont pas remboursables par EXPLORANOR.

4.2. Barème de frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (§ 4.4) :

. Plus de 60 jours avant la date de départ : 5% du prix du voyage\*, avec un minimum de 100€ (voyage à l'étranger).

. De 60 à 31 jours : 15% du prix du voyage\*, avec un minimum de 200€ (voyage à l'étranger).

. De 30 à 21 jours avant la date du départ, 35% du prix du voyage\*.

. De 20 à 14 jours avant la date du départ, 50% du prix du voyage\*.

. De 13 à 7 jours avant la date du départ, 75% du prix du voyage\*.

. A moins de 7 jours de la date du départ, 100% du prix du voyage\*.

\*Voir "TOTAL GÉNÉRAL assurance incluse" dans la rubrique "PRIX" du BI.

### 3.3. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (§ 3.4) :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même BI annule(nt) et que le voyage est maintenu, les frais d'annulation seront calculés pour chaque voyageur qui annule sur :

- le prix des prestations nominatives et non consommées à la date d'annulation,
- et la quote-part des prestations partagées du voyage qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs (location de voiture, chambre...).

### 3.4. Cas particuliers (en complément des conditions du § 3.2.) :

- En cas d'annulation d'un séjour comportant une croisière (ex. Express Côtier en Norvège) et quelle que soit la date d'annulation, EXPLORANOR appliquera un barème de frais d'annulation strict égal à 100% du prix de la prestation.

## 4. ASSURANCES

EXPLORANOR propose une formule d'assurance dont les conditions contractuelles sont accessibles sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement, avant votre inscription et à vérifier que vous ne bénéficiez pas de ces garanties par ailleurs. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance.

### 4.1. Contrat Open Evasion Europ assistance N° 58 626 373

Annulation de voyage, bagages et effets personnels, frais d'interruption de séjour.

### 4.2. Procédure de déclaration de sinistre à l'assurance

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par le contrat, vous devez contacter EUROP ASSISTANCE

- soit par télécopie au +33 1 41 85 85 61,
- soit par téléphone au +33 1 41 85 90 72,
- soit par courrier en recommandé avec AR.

Cet envoi doit être adressé à :

EUROP ASSISTANCE  
Service Indemnisations  
1, promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex

Pour toute demande d'assistance 24h/24, 7/7

• par téléphone :

- depuis la France : 01 41 85 85 85,

- depuis l'Étranger : 33 1 41 85 85 85,

• par fax :

- depuis la France : 01 41 85 85 71,

- depuis l'Étranger : 33 1 41 85 85 71, en précisant le numéro du contrat :

N ° 5 8 6 2 6 3 7 3

## **5. TRANSPORT JUSQU' AU POINT DE DEPART DU SEJOUR ET RETOUR**

### **5.1. Les séjours sont vendus sans transport aérien**

EXPLORANOR vend ses voyages sans transport aérien. Par conséquent, le ou les billets d'avion, ou tout autre mode de transport, nécessaires pour rejoindre le départ du circuit et pour quitter le point d'arrivée, sont à la charge et sous la responsabilité de l'acheteur.

### **5.2 Acheminement avant le départ et au retour du voyage**

L'acheteur est responsable de son acheminement jusqu'au point de départ du circuit (mentionné dans la fiche technique du circuit). Il est aussi responsable de son retour jusqu'à son domicile à partir du point d'arrivée (mentionné dans la fiche technique du circuit).

L'acheteur organise seul ses prestations (transport, hébergement, etc.) jusqu'au lieu de commencement du circuit et jusqu'à son domicile au retour du circuit. EXPLORANOR vous recommande d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. EXPLORANOR ne remboursera pas les prestations réservées par vos soins et non utilisées.

Par ailleurs, EXPLORANOR ne remboursera pas les frais induits, en cas de survenance d'un cas de force majeure, qui modifierait les prestations du voyage souscrit chez EXPLORANOR et/ou qui impliquerait la modification de prestations que vous auriez notamment réservées pour assurer votre pré ou post acheminement. EXPLORANOR n'est pas responsable des retards ou des annulations ou tout autre problème lié au transport (acheminement) de l'acheteur pour rejoindre le point de départ du circuit.

Ceci signifie que, si pour une raison ou une autre, l'acheteur ne peut arriver dans les temps (jour et heure désignées par EXPLORANOR) au point de départ du circuit, il devra rejoindre par ses propres moyens le circuit en cours. Le coût et l'organisation de ce transport sont à la charge de l'acheteur.

## **6. ESPRIT DES VOYAGES EXPLORANOR**

EXPLORANOR utilise selon ses circuits certains transports publics locaux (bateaux, bus, jeep...).

Malgré notre savoir-faire dans l'organisation de ces voyages, ces prestations peuvent ne pas apporter l'agrément auquel vous êtes habitué. Malgré les aménagements que nous pourrions mettre en œuvre, il ne sera pas toujours possible de gommer ces différences de niveau de vie

et d'éviter les aléas dans le fonctionnement des transports publics, l'encombrement des routes... qui peuvent intervenir au cours de votre voyage.

## **7. TARIFS**

### **7.1. Circuits**

Les tarifs applicables sont ceux de la brochure en vigueur à la date de votre inscription ou ceux affichés sur notre site pour votre circuit. Le prix par voyageur et par circuit est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants figurant dans l'offre de voyage. Les circuits « liberté » ou les circuits « accompagné » en groupe préconstitué feront systématiquement l'objet d'un devis personnalisé.

### **7.2. Voyages « liberté » d'EXPLORANOR et voyages « accompagné » EXPLORANOR en groupe préconstitué**

Nous vous communiquons une indication de budget avec des prix "à partir de", compte tenu de la spécificité de la formule qui vous permet de personnaliser votre voyage en choisissant vos dates de départ et prestations. Le prix du voyage sera indiqué sur votre devis, avec une date limite de validité.

### **7.3. Les voyages « accompagné » d'EXPLORANOR**

A la facturation, le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 30 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation de votre part, pour les deux raisons suivantes :

- . variation du coût des transports, liée notamment au coût du carburant et/ou
- . variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.

## **8. DURÉE DES VOYAGES**

La durée indiquée pour chacun de nos voyages correspond à la durée entre le point du départ du circuit et le point d'arrivée. Il ne prend pas en compte la durée de l'acheminement du voyageur jusqu'au point de départ.

## **9. ILLUSTRATIONS DES VOYAGES**

Les photos qui figurent dans nos divers descriptifs commerciaux (brochures, site internet, etc.) sont simplement illustratives des paysages du ou des pays que vous visiterez.

## **10. TAILLE DES GROUPES ; VOYAGEURS MINEURS**

10.1. La taille maximale des groupes pour nos voyages est de 12 ou 15 personnes selon le circuit (ceci est précisé sur la fiche descriptive du circuit sur internet et sur la Fiche Technique du

séjour). Elle peut être dépassée d'un voyageur dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre voyage seront identiques.

#### 10.2. Annulation pour nombre insuffisant de participants

Nous avons le droit d'annuler un voyage au plus tard 21 jours avant la date du départ si le nombre minimum de participants indiqué n'est pas atteint. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets domicile/point de départ du circuit et retour, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

10.3. EXPLORANOR accepte d'inscrire des enfants voyageant avec leurs parents, quel que soit leur âge en fonction de la destination et des conditions de voyage. Toutefois, EXPLORANOR se réserve le droit de refuser une inscription, après étude, notamment si le voyage se déroule loin de toutes infrastructures médicales. Les inscriptions de mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal, et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs doivent être en possession de la pièce d'identité (CNI ou passeport) exigée pour le voyage et d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Enfin, les parents du mineur devront communiquer à EXPLORANOR leurs coordonnées accessibles (tél., e-mail...) durant le voyage pour permettre au mineur ou au responsable EXPLORANOR d'établir un contact direct avec sa famille.

### 11. RÉSERVATIONS PARTICULIÈRES

Toute réservation en dehors des prestations comprises dans un circuit fera l'objet d'un devis. Les conditions et frais d'annulation qui s'appliquent sont les mêmes que ceux présenté au §3.

### 12. RESPONSABILITÉ

EXPLORANOR ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'événements extérieurs à elle, notamment :

. Perte ou vol des billets d'avion par le voyageur.

. Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (passeport, visa, vaccins...) ou non conformes aux indications figurant sur l'offre de voyage et le BI, pour des ressortissants de nationalité française, et/ou au poste de police des douanes ou d'enregistrement. Si le voyageur, pour une raison ou une autre, n'est pas sur le lieu d'exécution du voyage, il sera retenu comme frais d'annulation 100% du prix du voyage.

. Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à EXPLORANOR, émeutes étrangères à EXPLORANOR, incidents techniques ou administratifs extérieurs à EXPLORANOR, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

. Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative. EXPLORANOR se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs ne peut être assurée et ce, sans que ces derniers puissent prétendre à une quelconque indemnité.

### **13. INFORMATIONS PERSONNELLES**

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles (art. 38 et suiv. de la Loi 08/01/1978) que EXPLORANOR a collectées. Ces données peuvent être transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises à des tiers, adressez-vous à EXPLORANOR – 69, rue de l'Aiguillerie- 34000 Montpellier.

### **14. RÉCLAMATIONS**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à EXPLORANOR SARL - 69, rue de l'Aiguillerie- 34000 Montpellier., à votre retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives.

Après avoir saisi nos services, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

EXPLORANOR  
69 rue de l'Aiguillerie, 34 000 Montpellier  
Tél. : + 33 6 43 86 23 24 (France)  
+ 47 90 25 51 45 (Norvège)  
SARL au capital social de 15 000€  
RCS Montpellier 752 436 246  
SIRET : 752 436 246 00017  
Immatriculation Atout France :  
N° IM034130002  
Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :  
MMA SARL SAGA ASSURANCES, police n°20 971  
Garantie financière :  
COVEA COTION

Conditions particulières de vente mises à jour le 01/04/2013.