



110 rue Jules Guesde
92300 Levallois-Perret
01 44 09 48 68
contact@odeia.fr

Conditions Générales de vente de voyages et de séjours

Agence de voyages culturels : nos conditions de vente sont conformes au [Code du Tourisme](#) et aux conditions générales de ventes fixées par l'ordonnance 2017-1717 du 20/12/2017, par le décret 2017-1871 du 29 décembre 2017 et par l'arrêté du 01/03/2018 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Nous tenons à votre disposition le détail de ces conditions sur simple demande.

Conditions Particulières de vente des voyages Odeia

Nous tenons à votre disposition le détail des conditions particulières de vente sur simple demande en nous [envoyant un mél](#) à contact@odeia.fr ou en nous appelant au 01 44 09 48 68

1 - Inscription / Confirmation de réservation

Les inscriptions à nos voyages peuvent être faites soit dans nos bureaux, soit par courrier, soit sur le site www.odeia.fr. Toute inscription pour être valable doit comporter un bulletin d'inscription rempli et signé ainsi que l'acompte demandé. Le paiement de l'acompte atteste votre acceptation du programme et des conditions générales et particulières de vente de notre agence.

Le paiement du solde du voyage doit nous parvenir à réception de la facture qui vous est envoyée environ 21 jours avant la date de départ. Si ce solde ne nous est pas parvenu dans les délais requis, votre inscription peut être annulée et soumise aux conditions d'annulation habituelles.

En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, le paiement de la totalité du prix du voyage doit être versé.

2 - Formalités

Les voyageurs doivent être en possession des documents exigés par les autorités de police, de douane ou de santé des pays de destination. Ces formalités sont mentionnées ci-avant ; elles ne concernent que les seuls ressortissants français et ceux de l'Union Européenne. En cas de modification des formalités d'entrée dans un pays avant le départ, Odeia en informe les voyageurs.

Les voyageurs d'autres nationalités doivent se renseigner auprès des consulats des pays visités pour connaître les formalités qu'ils doivent remplir avant leur départ.

Odeia ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une annulation éventuelle de voyage résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait le voyageur de présenter les documents requis aux autorités compétentes.

Il revient à chaque participant de veiller au respect des formalités nécessaires selon sa nationalité pour entrer dans le pays visité, et d'être à jour dans les vaccins éventuellement nécessaires.

Il lui revient également de renseigner avec exactitude et tel qu'écrit sur le passeport ou la pièce d'identité l'ensemble des données demandées pour l'émission des billets d'avion, toute erreur pouvant entraîner une pénalité ou un refus d'embarquement.

3 - Chambres à partager / Chambres individuelles

La plupart de nos tarifs sont calculés sur la base de chambres doubles (1 grand lit ou 2 lits). Les chambres individuelles (single pour une seule personne seulement) sont proposées en option, avec un supplément tarifaire mentionné dans les conditions de vente. Néanmoins, ces dernières restent limitées au sein des hébergements, raison pour laquelle toute demande de chambre individuelle reste soumise à la disponibilité des hébergements au moment de la confirmation.

Par ailleurs, une personne voyageant seule mais ne souhaitant pas bénéficier d'une chambre individuelle peut s'inscrire en chambre twin à deux lits, afin de partager sa chambre avec une autre personne du groupe, du même sexe, qui aurait fait la même demande.

Toutefois, si cette demande ne pouvait être honorée (nombre impair de demandes de participants ou participantes...), Odeia aurait le plaisir d'offrir le montant du supplément de la chambre individuelle.

4 – Tarifs Avantage

Odeia propose des tarifs avantageux à ceux qui s'inscrivent tôt ! En effet, dans les conditions de vente de chaque voyage, vous verrez deux tarifs :

- Le tarif Avantage jusqu'à une date précise
- Puis le tarif Classique qui prend cours dans les derniers mois avant la date de départ

5 – Révisions des prix

Les prix indiqués sont établis en fonction des données économiques en vigueur lors de la publication de nos programmes. Ils sont susceptibles de varier, conformément à la loi, dans les cas suivants :

- surcharges carburants appliquées par les Compagnies aériennes,
- variation des taxes d'aéroport,
- variation des taxes de séjour
- variation du taux de change supérieure à 4% (qui ne s'applique que sur la part des prestations terrestres soit 40 à 50% du prix total).

Le client qui accepte les conditions de vente, accepte l'augmentation de prix dans les conditions de l'article R 211-8 du Code du tourisme si cette augmentation n'est pas significative, i.e. si cette augmentation n'est pas supérieure à 10% du prix total du voyage. En cas de révision de prix, le(s) supplément apparaîtra(en)t sur la facture envoyée environ 30 jours avant le départ.

5 - Facturation

La facture de solde vous parviendra environ 30 jours avant le départ avec les éventuelles variations de tarifs comme indiquées en V et VI.

Le solde est à régler avant le départ du groupe.

La facture est accompagnée de tous les éléments pratiques relatifs au départ (convocation aéroport et lettre d'information avec tous les détails pratiques relatifs à votre voyage).

La facture pourra être modifiée avant le départ et même au retour du groupe dans les cas suivants :

- ajout de prestations
- frais d'annulation

6 - Types de règlements

Odeia accepte les types de règlements suivants :

- par cb Visa, Mastercard
- par cb American Express (3% de traitement)
- par virement bancaire
- par liquide (1500€ max)
- par chèques vacances (3% de frais de traitement)
- par chèques bancaires :

En cas de chèques non provisionnés, les frais bancaires engendrés seront supportés par le client dont le chèque aura été rejeté : 150 € par chèque rejeté.

En cas de retour de chèques rejetés, Odeia exigera le règlement par carte bancaire et ne représentera pas le chèque et ce afin d'éviter des frais supplémentaires en cas de nouveau rejet.

7 - Cession et transfert

A - CESSION DE VOYAGE : Si vous souhaitez ne pas partir et vous faire remplacer par une personne, vous devez avertir Odeia par téléphone puis par écrit par mail ou courrier. La cession est possible si la personne remplit les mêmes conditions (répartition des chambres...) et sous réserve du délai d'obtention d'un VISA et de l'accord de la compagnie aérienne. Des frais de dossier forfaitaire d'un montant de 95 €, ainsi que des frais éventuels liés à l'émission de nouveaux billets de transport seront facturés après accord.

B – TRANSFERT DE VOYAGE : Si vous souhaitez renoncer au voyage ou pèlerinage, il est possible de transférer votre inscription sur un autre départ : vous devez avertir Odeia par téléphone, puis par écrit par mail ou par courrier au plus tard 60 jours avant le départ. Des frais de dossier d'un montant de 145 € par dossier seront facturés.

8 - Bons cadeaux

Les bons cadeaux ont une date de validité indiquée sur le bon ; ils ne sont pas remboursables.

9 – Remise fidélité

Des réductions fidélité sont proposées :

- 2% sur le prix du deuxième voyage
- 3% sur le prix du troisième voyage
- 4% sur le prix du quatrième voyage

Ces réductions sont valables pour des voyages effectués dans les 12 mois suivants la date du premier départ et sont calculés sur le tarif de base, hors supplément. Ces réductions sont non cumulables avec les autres avantages (autres réductions, supplément chambre individuelle offert...).

10 - Annulation du fait d'Odeia ou du fait du participant

A - Annulation du voyage par Odeia : tous nos voyages sont réalisables à partir d'un nombre minimum de 10 participants. Dans le cas où ce nombre n'est pas atteint, l'annulation est communiquée aux voyageurs inscrits entre 30 et 20 jours avant le départ. Odeia leur rembourse alors la totalité des sommes versées sans aucune indemnité supplémentaire ; une réduction exceptionnelle de 2,5% leur est offerte sur toute inscription à un voyage ultérieur proposé par Odeia dans les douze mois qui suivent la date du voyage annulé.

B - Annulation du fait du client : l'annulation doit nous être notifiée dans les plus brefs délais par téléphone et confirmée par courrier ou par mail. A partir de la date d'inscription et jusqu'à 60 jours avant la date de départ, des frais de dossier non remboursables de 10% du prix total ou d'un montant fixe (spécifié dans les conditions du voyage) sont retenus par Odeia.

Voici les conditions habituelles de frais en cas d'annulation (selon les voyages des conditions différentes et spécifiques d'annulation peuvent être mentionnées dans les conditions de vente) :

- Jusqu'à 60 jours du départ.....10% du prix total ou un montant fixe spécifié dans les conditions de vente du voyage
- De 59 jours à 31 jours du départ30% du prix total
- De 30 jours à 15 jours du départ50% du prix total
- De 14 jours à 4 jours du départ.....75% du prix total
- Moins de 4 jours du départ.....100% du prix total

Les frais d'annulation peuvent être pris en charge par l'assurance de votre cb ou par l'assurance proposée en option par Odeia - cf 7 - Assurances

Dans le cas de pré et post acheminements certains billets d'avion et de train sont non modifiables, non échangeables et non remboursables. Ces clauses vous sont alors spécifiées au moment de la réservation de ces pré et post acheminements.

En cas d'annulation d'un voyage, les frais inhérents à l'annulation de billets de train ou d'avion et/ou les nuits d'hôtels réservés par vos soins ne pourront être imputés à l'agence.

11 - Assurances

A – ASSISTANCE-MALADIE-RAPATRIEMENT-BAGAGES:

Pendant le voyage, tous les voyageurs domiciliés en France ou en Europe bénéficient automatiquement de l'assurance ASSISTANCE MALADIE RAPATRIEMENT souscrite par ODEIA auprès d'Axa, contrat AXA ASSISTANCE+ n°0804559 (Assistance Maladie, Rapatriement, bagages).

Pour les voyageurs non résidants en France ou en Europe, obligation de souscrire une assurance Assistance Maladie Rapatriement dans le pays d'origine et d'en donner la preuve à l'agence Odeia.

B – ASSURANCE ANNULATION :

Avant le voyage, en option et avec supplément, les voyageurs résidant en France et dans certains cas en Europe peuvent souscrire une assurance ANNULATION qu'Odeia propose : Assurance Annulation SOLUCIA MICE SOLUTION n°ORD120594Q5C5 (Annulation et interruption de séjour avec extension COVID) facultative & non remboursable, qu'elle soit en option payante ou incluse dans le tarif.

Cette assurance est non remboursable. Le formulaire détaillant les garanties peut vous être adressé sur simple demande ou être consulté sur notre site Internet [en cliquant sur ce lien](#).

Si vous avez souscrit l'assurance Annulation SOLUCIA MICE SOLUTION n°ORD120594Q5C5 (facultative & non remboursable) et si vous devez annuler votre voyage pour une raison couverte par le contrat, il vous faut prévenir Odeia dans un délai de 4 jours ce qui permettra alors d'avertir l'assurance. Ensuite, vous serez mis directement en relation avec l'assurance et il vous appartiendra d'adresser directement votre déclaration ainsi que les justificatifs à la Compagnie d'assurance avec la facture des frais d'annulation qu'Odeia vous adressera.

12 - Aérien

Les horaires des vols de votre voyage ainsi que le nom de la compagnie aérienne vous sont communiqués soit sur notre site Internet www.odeia.fr, soit par courrier après votre inscription. Ces noms et horaires sont donnés à titre indicatif et ne seront communiqués de manière définitive qu'au moment de l'envoi de la facture et de la convocation aéroport environ 30 jours avant le départ.

ODEIA réserve habituellement des vols sur des compagnies régulières. Pour certaines liaisons, des compagnies low costs type Easyjet, Vueling ou Transavia peuvent être privilégiées.

13 - Hébergement

Le nom des hébergements est donné à titre indicatif. Pour chacun d'entre eux la catégorie vous est indiquée, selon les normes locales. Ces hébergements peuvent être remplacés par des établissements de même catégorie sans que cette modification n'ouvre à de quelconques dédommagements. Si jamais la catégorie devait changer, en cas de surclassement, le surcoût serait pris en charge par Odeia. En cas de

reclassement dans une catégorie d'hébergements inférieure, la différence tarifaire entre les deux établissements vous serait remboursée.

Chambres individuelles ou singles : elles font l'objet d'un supplément imposé par les hôteliers ou les Maisons Religieuses et sont proposées en nombre limité. Certains hébergements, malgré le surcoût, propose des chambres individuelle ou single de taille petite.

Chambre à partager : Odeia selon les demandes des clients, organise la répartition des chambres à partager. Dans l'éventualité où nous ne trouverions pas de personne pour partager une chambre twin avec vous, Odeia s'engage à prendre en charge le montant du supplément de la chambre individuelle.

14 - Taille des groupes

Les groupes de voyages culturels Odeia se constituent à partir de 12 participants payants jusqu'à 22 participants payants maximum. Certains voyages annoncés comme 'Événement' sont ouverts à 35 participants ou plus : le nombre maximum est alors précisément mentionné.

Les groupes de pèlerinages Odeia se constituent à partir de 12 participants payants jusqu'à 54 participants maximum.

15 - Accompagnateurs

En cas d'indisponibilité de l'accompagnateur (conférencier ou de aumônier) cité dans notre catalogue ou sur notre site Internet www.odeia.fr, un autre accompagnateur de niveau égal le remplacera. L'indisponibilité du conférencier ou de l'aumônier cité dans notre catalogue ou sur notre site Internet ne peut constituer un motif d'annulation ou la demande d'un quelconque dédommagement.

16 - Imprévus

Odeia décline toute responsabilité et ne peut être tenue de prendre en charge les frais occasionnés par les cas de force majeure (guerres civiles, catastrophes naturelles, épidémies, grèves, attentats etc.).

Le ou les retards subis, ainsi que les changements éventuels de programme ayant pour origine les cas visés ci-dessus, ne pourront entraîner aucun dommage et intérêt.

Odeia décline toute responsabilité en cas :

- de retard ou annulation des trains, métro ou RER, modification des horaires, grèves aériennes ou RATP et transilien et conflits sociaux, ainsi que les frais occasionnés par ces nuisances ;
- d'événements de force majeure : conflits, guerre, attentats, catastrophe naturelle ou épidémies... dans le pays visité ;
- de la perte du document d'identité avant le départ.

Toutefois, si annulation pour cause d'épidémie Covid (en cas seulement de confinement, restriction de voyages, fermeture des frontières) les sommes versées vous seront remboursées ou avoirées, selon votre choix.

17 - Garantie des fonds déposés

En tant qu'adhérent de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité des Agences de Voyages – 15 avenue Carnot à Paris – 75017), nos clients bénéficient de la garantie des fonds déposés dans notre agence.

Une attestation peut être fournie sur simple demande à notre service comptable.

18 - Réclamations et médiation

Le client peut saisir le service client de l'agence Odeia de toute réclamation, à l'adresse suivante : 110 rue Jules Guesde – 92300 Levallois-Perret - FRANCE par lettre RAR ou mail à contact@odeia.fr accompagné(e) de tout justificatif.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel/saisir-le-mediateur

19 - Protections des données personnelles

Vos données personnelles font l'objet d'un traitement informatique destinés à nos services responsables du traitement, et sont conservées le temps nécessaire à notre relation client. Ces informations sont traitées principalement pour communiquer avec vous par voie postale (envoi de brochure notamment) ou numérique (newsletter), créer et gérer votre compte, assurer le suivi de vos demandes, personnaliser vos services et réaliser des statistiques. Lorsque vous êtes abonné à nos brochures et newsletters, vous avez la possibilité de modifier vos abonnements à tout moment pour ne plus recevoir nos communications postales et/ou numériques, en contactant le Service Clients ou via votre compte client si vous en possédez un sur notre site. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée le 20 juin 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données. Pour nous contacter : Odeia 110 rue Jules Guesde 92300 Levallois-Perret contact@odeia.fr

20 - Immatriculation / Garantie / Responsabilité civile

Immatriculation

IM075200019

Garantie financière APST

15 avenue Carnot 75017 Paris

Assureur Responsabilité Civile et Professionnelle

HA RCP0311065

HISCOX, 38 avenue de l'Opéra 75002 Paris