

Conditions particulières de vente

I – INSCRIPTIONS

Terre Voyages vous propose d'organiser des voyages sur mesure et selon vos envies et met à disposition sur ses sites Internet terre-voyages.com et fleuves-du-monde.com des programmes type présentés par pays ou par thème, et des programmes de circuits accompagnés pour des voyages à réaliser en groupe avec d'autres voyageurs.

Pour obtenir une offre de voyage personnalisée, il convient d'envoyer une demande de devis via nos sites Internet ou de téléphoner à l'agence afin d'exposer votre projet à l'un de nos conseillers.

1/ L'inscription à l'un de nos voyages formalisée par la signature d'un bulletin d'inscription, implique l'acceptation des conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle en application du décret n° 94-490 en date du 15 juin 1994 ainsi que les présentes conditions particulières. Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 35% du prix total du voyage, le solde du prix du voyage devant nous parvenir au moins 35 jours avant la date de départ. En revanche, si l'inscription se fait à moins de 35 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription. Si le solde du voyage n'est pas parvenu au plus tard 35 jours avant la date de départ, le client sera réputé avoir annulé son voyage et TERRE VOYAGES se réservera le droit d'appliquer au client le barème des pénalités d'annulation prévu à l'article II ci-dessous.

Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte, solde ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours) par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Eurocard / Mastercard uniquement), chèque, espèces ou virement bancaire.

2/ Les noms communiqués lors de l'inscription sont ceux qui figureront sur les réservations aériennes si fournies par nos soins. Ceux-ci doivent impérativement correspondre à ceux figurant sur les passeports (ou CNI si la destination le permet) qui seront utilisés pour le voyage.

Pour cela, merci de nous fournir une copie de vos documents de voyage lors de l'inscription.

3/ TERRE VOYAGES vous adressera une facture lors du paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage le cas échéant.

4/ 7 à 10 jours avant votre départ et sous réserve de votre solde, il vous sera remis à l'agence ou envoyé par courrier votre pochette de voyage reprenant tous les éléments nécessaires au voyage.

II – CONDITIONS D'ANNULATION

1/ Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Terre Voyages et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'envoi de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation (sauf cas particuliers (II-2))

- Plus de 45 jours avant le départ : une somme forfaitaire de 200 € par personne sera retenue,
- De 45 jours à 31 jours avant le départ : 15% du prix du voyage seront retenus avec un minimum de 200 € par personne,
- De 30 à 21 jours avant le départ : 50% du prix du voyage seront retenus,
- De 20 à 8 jours avant le départ : 75% du prix du voyage seront retenus,
- De 7 à 2 jours avant le départ : 90% du prix du voyage seront retenus,
- Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation à l'heure du départ : 100% du prix du voyage seront retenus.

En cas de souscription par le client d'une assurance annulation facultative, les pénalités pourront être remboursées au client dans certains cas prévus au contrat d'assurance (maladie, accident, décès,...). Cette police d'assurance annulation n'entre en vigueur qu'à partir de 45 jours avant la date de départ et dans la mesure où le prix du voyage est soldé. Ainsi la somme forfaitaire retenue en cas d'annulation à plus de 45 jours du départ n'est pas couverte par l'assurance et l'annulation à moins de 45 jours de la date de départ ne donne pas lieu au remboursement du montant de la prime d'assurance.

2/ Pour tout billet d'avion émis à l'avance, que ce soit à la demande du client, ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet quelque soit la date d'annulation.

Les prestataires durant les périodes de fêtes de fin d'année et vacances scolaires ainsi que certains hôtels, bateaux ou trains (toutes périodes confondues) appliquent des frais spécifiques à plus de 45 jours avant le départ.

Pour ces cas particuliers, l'acheteur en sera avisé au moment de la réservation. Ces conditions seront notés sur le devis et applicable à la date de la signature du contrat.

Conditions particulières de vente (suite)

3/ TERRE VOYAGES peut être contraint d'annuler un départ de voyage en groupe si le nombre de participants est inférieur au minimum requis figurant dans les brochures pour chaque circuit. Cette décision sera communiquée, selon la législation en cours, au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

Si TERRE VOYAGES se trouvait dans l'obligation d'annuler un départ, soit en raison d'un nombre insuffisant de participants, soit par suite d'événements de force majeure, le client serait remboursé de l'ensemble des sommes versées mais ne pourrait toutefois prétendre à aucune indemnité.

III – LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

1/ Passeports, visas, vaccins : TERRE VOYAGES ne saurait substituer sa propre responsabilité à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ceux-ci devront notamment se plier aux règlements et formalités de police, de douane et de santé pendant tout le déroulement du voyage. Chaque participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identité, autorisations, visas et vaccins,...) exigés par les autorités des pays visités. Les renseignements donnés à ce sujet par Terre Voyages ne concernent que les ressortissants de nationalité française. Il appartient aux ressortissants d'autres nationalités de se renseigner auprès de leurs autorités consulaires et/ou ambassades. TERRE VOYAGES ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront intégralement à la charge du client et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

2/ Risques : Chaque participant est informé de ce que, compte tenu des caractéristiques des voyages organisés par Terre Voyages, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux pendant le déroulement des voyages. Aussi, doit-il les assumer en toute connaissance de cause et s'engage, ainsi que ses ayants droit, à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir et qui seraient liés à la spécificité de ces voyages, à TERRE VOYAGES, à ses guides ou à ses différents prestataires.

TERRE VOYAGES conseille vivement de consulter le Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr)

Si les circonstances l'exigeaient et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, TERRE VOYAGES se réserve le droit, directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre ainsi que de modifier les dates ou les horaires de départ sans que les participants ne puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant devra se conformer aux règles de prudence et suivre en toutes circonstances les conseils données par les accompagnateurs. TERRE VOYAGES ne saurait être tenue pour responsable des accidents qui seraient causés par la faute, l'imprudence ou la négligence d'un participant. TERRE VOYAGES se réserve le droit de pouvoir expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement serait de nature à mettre en danger ou à nuire au bien-être des autres participants. Dans un tel cas d'expulsion, aucune indemnité ne serait due.

3/ Bagages : Les bagages demeurent en permanence sous la responsabilité des participants. Ces bagages ne peuvent être confiés à la surveillance des accompagnateurs qui ne peuvent matériellement assurer cette tâche.

4/ Transport aérien : TERRE VOYAGES ne saurait être responsable d'une modification du voyage en raison d'incidents ou d'événements imprévisibles et insurmontables ayant un caractère de force majeure pouvant perturber le trafic aérien tels que : guerres, troubles politiques, grèves, retards, incidents techniques et pannes d'avion...). Les passagers individuels doivent s'assurer de la bonne confirmation de leur vol auprès de la compagnie aérienne au plus tard 3 jours avant la date de retour, faute de quoi leur réservation pourrait ne pas être maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide accompagnateur.

IV – MODIFICATION DU PRIX

A la facturation, le prix est ferme et définitif et en euros. Toutefois, et conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte notamment de variation des taux de change, du coût du carburant et des taxes et redevances afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement.

Lorsque l'inscription est définitive, c'est à dire après paiement du solde, TERRE VOYAGES garantit le prix quelque soit l'évolution ultérieure du taux de change de la devise. A partir de ce moment, le prix n'est plus révisable qu'en fonction des autres points autorisés par la Loi et évoqués ci-dessus.

Conditions particulières de vente (suite)

V – ASSURANCES

1/ TERRE VOYAGES a souscrit pour tous ses clients une assurance assistance – rapatriement auprès d'EUROP ASSISTANCE avec des garanties étendues (Police n°58 626 155).

2/ Chaque participant pourra souscrire en complément, au moment de son inscription, une option Multirisque couvrant l'annulation pour toutes causes justifiées, le ratage d'avion et la perte des bagages. Cette assurance est facturée 3,5% du montant total des prestations

Lors de l'inscription un certificat d'assurance, précisant toutes les indications utiles, sera remis au participant. Il est impératif d'emporter avec soi ce certificat pendant le voyage car le participant est seul responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assurance.

VI – RECLAMATIONS – LITIGES

La mauvaise fourniture d'un service prévu, ou son absence doit immédiatement être signalée aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux.

Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants, une attestation de prestations modifiées ou non fournies. A défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Sauf en cas de force majeure, et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à TERRE VOYAGES par tout moyen permettant d'avoir un accusé de réception (télécopie avec accusé de réception et/ou message électronique avec accusé de réception et de lecture) au plus tard 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, les clients pourront saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Tout litige résultant de l'exécution et/ou de l'interprétation des présentes conditions particulières sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort de la cour d'Appel de Paris.