

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature 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.

Voyages TERRIEN a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Paris, un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle à hauteur de 10 000 000 €.

Art R211-5 : sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise des documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art R211-6 : préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : **1)** La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; **2)** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; **3)** Les repas fournis ; **4)** La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; **5)** Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; **6)** Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; **7)** La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; **8)** Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; **9)** Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ; **10)** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; **11)** Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ; **12)** Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; **13)** L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; **14)** Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Art R211-7 : l'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification

peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art R211-8 : le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes : **1)** Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; **2)** La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; **3)** Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; **4)** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; **5)** Le nombre de repas fournis ; **6)** L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; **7)** Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; **8)** Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ; **9)** L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; **10)** Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; **11)** Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; **12)** Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; **13)** La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ; **14)** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; **15)** Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ; **16)** Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; **17)** Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; **18)** La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; **19)** L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; **20)** La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Art R211-9 : l'acheteur 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 le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art R211-10 : lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des

frais 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art R211-11 : lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; y avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art R211-12 : dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art R211-13 : lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

ORGANISATEUR : VOYAGES TERRIEN

• S.A.S au capital de 100 000 €

• Licence LI 044 95 0011

• RC SIRET Nantes 870 800 190 000 15

• Assurance responsabilité HISCOX, 19 rue Louis le Grand, 75 002 Paris.

POLICE N° : HARC P0078774

Cette assurance garantit les conséquences de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à l'assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés à ses clients ou à des tiers, par suite de fautes, erreurs ou négligences commises à l'occasion de son activité de voyageur et ce, à concurrence d'un montant de 10 000 000 € pour les dommages corporels par année d'assurance.

• Garantie par l'Association Professionnelle de Solidarité des Agences de Voyages (A.P.S.) : 15 avenue Carnot - 75017 Paris, pour un montant de 411 588 €

• Membre du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV).

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

INFORMATIONS VÉRITÉ : cette brochure ne se substitue pas au document approprié prévu à l'article R 211-8 des conditions générales, lequel doit être remis par le vendeur à l'inscription. En particulier, tous les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans les programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés. En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des modifications, sans atteinte à l'intégrité du programme, sauf cas fortuit ou de force majeure.

INSCRIPTIONS : toute inscription doit être accompagnée d'un acompte de 25% du prix du voyage, le solde devant être versé au moins 30 jours avant le départ, sans rappel de notre part.

NOS PRIX COMPRENNENT :

circuits "autocar" :

- le transport en autocar de Grand Tourisme, selon l'itinéraire décrit,
- la pension complète, en chambre double, selon les services mentionnés,
- les visites prévues au programme,
- les services d'un guide-accompagnateur Terrien sauf mention particulière,
- les services de guides locaux,
- le port des bagages sur la base d'une valise par personne, sauf mention particulière
- l'assurance assistance-rapatriement telle que décrite page 177.

Circuits "avion"

- le transport aérien par vols réguliers en classe économique, sauf mentions particulières,
- une franchise de 20 kg de bagages sur les vols réguliers (ou 15 kg pour certains vols),
- les repas à bord, en fonction des horaires,
- les transferts entre les aéroports et les hôtels,
- le transport en autocar ou minibus,
- la pension complète en chambre double, sauf mention particulière,
- les visites prévues au programme,
- les services d'un guide-accompagnateur Terrien sauf mention particulière,
- les services de guides locaux,
- les taxes aériennes
- le port des bagages sur la base d'une valise par personne, sauf mention particulière
- l'assurance assistance-rapatriement telle que décrite page 177.

NE SONT PAS COMPRIS :

- les boissons (sauf mention particulière) et toutes dépenses de nature personnelle,
- les frais de visas,
- les excursions facultatives,
- l'assurance annulation,
- l'assurance interruption de voyages,
- l'assurance bagages (nous engageons vivement les participants aux voyages aériens à souscrire une assurance couvrant la valeur de leurs bagages - valise et contenu - les bagages endommagés ou perdus au cours d'un transport aérien n'étant indemnisés que sur la base de la Convention de Varsovie),
- toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'agence ne peut être tenue pour responsable, tel que grèves, avions ou bateaux retardés du fait des compagnies aériennes ou maritimes, mauvaises conditions atmosphériques, etc.

Nos prix sont établis de façon forfaitaire. Il en résulte que toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne donnera lieu à aucun remboursement, à l'exception des nuitées non fournies en raison d'une prise en charge en cours de voyage et à condition que nous soyons prévenus à l'avance.

Les prix des voyages ont été fixés en fonction de leur durée exacte et non pas d'un nombre déterminé de journées entières. Sont inclus dans la durée du voyage : le jour du départ à compter de l'heure de convocation et le jour du retour, heure de l'arrivée.

ATTENTION : les programmes de la gamme Terrien Diffusion ont été conçus en partenariat avec nos confrères SAS Salaun-Evasion (lic. 029.95.00.16) et SAS National-Tours (lic. 035.07.0009). Les assurances assistance et rapatriement incluses dans le prix de ces voyages sont celles en vigueur chez ces tour-opérateurs. Un exemplaire de la convention contrat assistance-rapatriement sera remis sur demande à chaque client lors de son inscription.

REVISION DE PRIX : Les prix indiqués dans notre brochure sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes :

- coût du transport
 - redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol, etc. dans les ports et aéroports,
 - cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient,
- Ces données économiques sont retenues à la date du 15/12/2008, date de création de cette brochure.

Notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi, et selon les modalités suivantes :

Variations du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

Variation du coût de transport, des taxes, des redevances : toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport, taxes...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

• le client en sera obligatoirement informé avec un préavis minimum de 30 jours. Le voyageur disposera d'un délai de 8 jours à réception du nouveau prix du voyage, pour l'accepter ou demander l'annulation de son inscription dans les conditions telles que décrites dans l'article R 211-11 du Code du Tourisme. En cas d'absence de réponse dans le délai de 8 jours, le voyageur sera réputé accepter le nouveau prix.

ANNULATIONS : si un voyageur annule sa participation plus de 30 jours avant le départ, les sommes versées seront :

- soit reportées sur un autre voyage de son choix, de même valeur et dans l'année, sans retenue de frais,
- soit remboursées sous retenue, pour frais de constitution de dossier, de 80 € par personne.

En deçà de 30 jours avant le départ, les frais d'annulations sont de :

- 25% du prix du voyage : entre 30 et 21 jours,
- 50% du prix du voyage : entre 20 et 8 jours,
- 75% du prix du voyage : entre 7 et 2 jours,
- 90% du prix du voyage : moins de 2 jours avant le départ,
- 100% du prix du voyage : le jour du départ.

Croisières fluviales et maritimes : ces voyages sont soumis à des conditions d'annulations propres aux compagnies, communiquées au moment de l'inscription.

Si un voyageur quitte un circuit en cours de route ou ne se présente pas au départ, pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti.

Nous vous conseillons vivement de souscrire l'assurance TERRIEN-PRIVILEGE pour l'indemnisation des frais d'annulation ou d'interruption de séjour (voir p. 177).

CESSION DE CONTRAT : le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agence de voyages vendeur, de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du ou des cessionnaires et des participants au voyage en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Cette cession entraîne, conformément à l'article R211-9 du Code du Tourisme, les frais suivants à acquitter par le(s) cédant(s) :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 25 € par personne,
- de 29 jours à 15 jours avant le départ : 50 € par personne,
- de 14 jours à 7 jours avant le départ : 155 € par personne.

Dans certains cas, sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés.

ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR : nous nous réservons le droit d'annuler, au plus tard 21 jours avant la date de départ, un voyage qui ne réunirait pas un nombre minimum de participants. Dans ce cas, nous proposerons soit le report sur un autre départ, soit le remboursement total des sommes versées sans aucune autre indemnité de part et d'autre.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

SUPPLÉMENT GROUPE RESTREINT DE PARTICIPANTS : selon la destination choisie, un supplément groupe restreint sera facturé à l'inscription et remboursé au moment du paiement du solde si le nombre de personnes minimum est atteint.

AVANTAGES FINANCIERS : nos remises s'appliquent sur le forfait de base, à l'exclusion des suppléments chambre individuelle, cabine individuelle, transferts aux aéroports, taxes aériennes, frais de visas, liaisons en taxi, supplément pour groupe restreint de participants.

VOTRE PLACE DANS L'AUTOCAR : les autocars utilisés pour nos circuits "tout autocar" sont des véhicules récents, comportant tous les aménagements de confort : air conditionné, W.C., repose-pieds réglables, accoudoirs centraux, frigo, lecteur CD et DVD, radio. Les places dans l'autocar vous seront attribuées lors de votre inscription (sauf mention particulière), et à titre définitif durant toute la durée du voyage. Pour les voyages en avion, nous ne pouvons pas utiliser notre propre matériel ; aussi, celui que nous affrètons auprès de nos prestataires peut comporter un aménagement différent du nôtre. Il est donc parfois difficile d'attribuer les places que vous avez réservées. Néanmoins, nous nous efforcerons de respecter l'ordre chronologique des places qui vous ont été attribuées (attention : nous ne pouvons pas vous garantir celles-ci lors du transfert de votre région au lieu de rendez-vous et vice-versa).

NOMBRE DE PARTICIPANTS : nous limitons le nombre de participants pour certains voyages : si la dernière inscription enregistrée est celle d'un couple ou de 2 amis voyageant ensemble, nous nous réservons le droit de dépasser d'une unité, le nombre de personnes normalement prévu sur ce voyage.

VOYAGES PAR AVION : nous sommes tributaires des horaires parfois fluctuants des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés même à quelques jours du départ. Les nombreuses rotations des appareils et surtout des impératifs de sécurité qui priment tout, peuvent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic. Nous nous conformons alors aux règles en usage dans toutes les compagnies aériennes. Néanmoins, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnité à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de durée du programme initialement prévu (en cas de grève notamment). Les conditions des places affrétées, avions spéciaux, nous obligent à préciser que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'une modification de date. L'abandon d'une place sur vol affrété pour emprunter un transport de ligne régulière, entraîne le paiement intégral du nouveau billet au tarif officiel. Les préjudices subis dans le cadre d'un transport aérien relèvent des accords internationaux définis par la convention de Varsovie.

Certains programmes de cette brochure ont été établis plus d'un an à l'avance, en se basant sur les horaires aériens en vigueur à la date de l'élaboration de ceux-ci. Les compagnies aériennes n'étant pas en mesure de garantir avec un aussi long préavis leurs jours de fréquence et leurs horaires, des

modifications sont susceptibles de se produire. De plus, en raison des délais de rétrocession des places de plus en plus importants, nous nous réservons le droit de remplacer une compagnie régulière précitée par tout autre compagnie régulière, membre de l'association des transporteurs aériens (IATA), ce qui peut nous amener à décaler les dates du voyage.

Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté, ainsi que l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le(s) vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

En vertu de l'article 9 Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence et sur site Internet.

DOUANES : les tolérances admises par le service des douanes vous seront communiquées à chaque voyage. Vos appareils photographiques et caméras doivent être plombés ou munis d'un certificat d'identité délivré par la douane française. Il en est de même pour les bijoux ou objets de valeur achetés à l'étranger.

NOMS ET CLASSEMENT DES HOTELS : le nom des hôtels mentionnés est celui de l'établissement que nous avons réservé. Si pour des raisons indépendantes de notre volonté il ne pouvait être assuré, il serait remplacé par un établissement de catégorie similaire.

Les catégories hôtelières mentionnées correspondent à la classification officielle dans le pays concerné.

CHAMBRES INDIVIDUELLES : les chambres individuelles sont souvent moins agréables que les chambres doubles (superficie, emplacement, équipement), malgré le supplément de prix élevé.

Compte tenu de ces réserves, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant le confort des chambres individuelles.

En cas d'impossibilité de fournir des chambres individuelles, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé en fin de voyage, proportionnellement à la non fourniture de ce service et les voyageurs ayant acquitté ce supplément se verront attribuer une chambre à deux lits, à partager avec une autre personne.

CHAMBRES OU CABINES A PARTAGER : les inscriptions en chambre à partager ne font l'objet d'aucune assurance quant à leur fourniture et si aucun partenaire n'a été trouvé au moment du règlement du solde du voyage, le supplément "chambre individuelle" devra être acquitté avec ce solde.

CHAMBRE TRIPLE : très souvent la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 3e lit ou un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit de 3 adultes. Les voyageurs désirant utiliser, malgré ces réserves, une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de non satisfaction.

SALLE DE BAIN : le terme "salle de bain" signifie que la chambre comporte soit une baignoire, soit une douche et les WC. Aucun remboursement ne sera accordé si le logement obtenu est avec douche au lieu d'une baignoire et vice-versa.

BAGAGES : les bagages sont l'objet de tous nos soins. Ils sont sous notre responsabilité pendant les transports terrestres, et sous la responsabilité de l'hôtelier lorsqu'ils sont dans les chambres. Le transfert des bagages aux chambres est assuré aux arrivées et départs des hôtels. Nous attirons l'attention de nos clients sur la qualité de leur bagage. Celui-ci est destiné à voyager avec d'autres valises de forme et de poids différents. Il doit donc être solide et en bon état. Les voyageurs désirant emporter un sac de voyage devront le choisir de telle sorte qu'il puisse être placé sous leur siège et devront en assurer eux-mêmes le transfert.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol, pour les petits bagages à main, vêtements, appareils photographiques, caméras, souvenirs, etc., laissés dans les autocars en cours de voyage. Nous acceptons de transporter les souvenirs achetés en cours de voyage sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar.

Aucune assurance bagages n'est incluse dans nos prix. (voir page 177 : assurance TERRIEN PRIVILEGE).

SERVICE CLIENTELE : toute demande relative à un remboursement de prestation non fournie, devra nous être transmise par l'intermédiaire de votre agence de voyages ou directement auprès de nos bureaux par courrier recommandé dans un délai maximum de 30 jours suivant le retour de votre voyage, et accompagnée d'une attestation signée du prestataire de services concerné ou du guide-accompagnateur du voyage. Aucun remboursement ne peut être accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur.

SITUATIONS PARTICULIÈRES : au moment de l'inscription, le client doit attirer l'attention de l'agent de voyages sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage.

En conséquence, nous nous réservons le droit de refuser l'inscription, la participation le jour du départ ou d'interrrompre le voyage à toute personne dont la tenue, la conduite, l'état physique ou mental seraient de nature à nuire au bon déroulement du voyage.

De par ses obligations professionnelles et ses devoirs envers l'ensemble des participants, le guide-accompagnateur n'est pas en mesure d'aider les personnes ne pouvant pas assurer individuellement leurs déplacements. Il est obligatoire aux voyageurs susceptibles de se trouver dans cette situation de se faire accompagner par une personne parente ou amie.

L'inscription à l'un des voyages de notre catalogue implique l'adhésion complète aux conditions de vente dessus.