

# 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'acquiescer 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 L211-8, 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 présent titre touristique ne soustraient 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 R211-10 ; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 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 ; et 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 le 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'établir 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 L211-13, 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 ; un 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 L211-15, 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 verser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation en 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

### INFORMATIONS VERITE

Cette brochure ne se substitue pas au document approprié prévu à l'article R211-8 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 note part. Un acompte plus important peut être demandé afin de garantir les billets aériens.

### COMPOSITION DES PRIX

Nos prix sont établis de façon forfaitaire et comprennent le montant des prestations figurant sur chaque programme. Il en résulte que toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne donnera lieu à aucun remboursement. 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. Le supplément en chambre individuelle est applicable au 3è passager. Un passager voyageant seul fera l'objet d'une cotation spécifique. Les prix ne comprennent pas : les certificats de vaccination, les visas (sauf si mentionnés), les frais de repas en transit lors de la correspondance entre deux vols, les repas non mentionnés au programme, les boissons, les pourboires, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions atmosphériques, etc.), l'assurance annulation et bagages, les visites, excursions et spectacles facultatifs.

### RÉVISION DES PRIX

Les prix de cette brochure sont établis en fonction 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 01/02/2011, 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 du 13 juillet 1992, et selon les modalités suivantes :

- Variation 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 répercutée. 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, du carburant.

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport, taxes...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

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 101 du décret 94-490 du 15 juin 1994. En cas d'absence de réponse dans le délai de 8 jours, le voyageur sera réputé accepter le nouveau prix.

### ANNULATIONS & MODIFICATIONS

Si un voyageur annule sa participation avant le départ, les sommes versées seront remboursées sous retenue des frais suivants :

- Plus de 30 jours, 100 euros par personne
- 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.

Les modifications émanant du client sont considérées comme une annulation et facturée selon les conditions ci-dessus.

En cas d'annulation d'une ou de plusieurs personnes sur le même dossier, le tarif sera revu sur la base du nombre réel de participants.

Pour tout billet émis à l'avance en raison de certains types de tarifs avec certaines compagnies aériennes, il sera facturé des frais d'annulation pouvant atteindre 100 % du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation.

Si un voyageur quitte un circuit, un séjour ou une escapade en cours de route ou ne se présente pas au départ, pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti. De même, les modifications demandées sur place sont payables directement par le voyageur.

Sur certaines destinations, les conditions d'annulation sont différentes, elles vous seront communiquées au moment de l'inscription.

### ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure, et/ou pour des raisons de sécurité.

### TRANSPORT AÉRIEN

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 avant 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 indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de modification de la durée du programme initialement prévu (en cas de grève notamment). Les préjudices subis dans le cadre d'un transport aérien relèvent des accords internationaux définis par la Convention de Varsovie. Les prix ont été calculés sur la base d'une classe aérienne tarifaire précise, sous réserve de disponibilité à la réservation. Un supplément peut vous être demandé, lors de la confirmation des places. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être intégré. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel. De plus, la réglementation du transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués. Un montant forfaitaire de 75 euros sera facturé pour tout changement de nom demandé après inscription. En cas de modification du vol retour, demandée à destination, le client devra acquiescer sur place une pénalité imposée par toute compagnie aérienne. D'autre part, un changement d'aéroport à Paris peut se produire. Nous ne pourrions être tenus responsables des frais occasionnés par cette modification si celle-ci résulte de causes indépendantes de notre volonté.

### 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.

### NOM ET CLASSEMENT DES HÔTELS

Le nom des hôtels mentionné est celui de l'établissement que nous avons sélectionné. Si,

pour des raisons indépendantes de notre volonté ou par manque de disponibilité, 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 demandé par l'hôtelier. Compte-tenu de ces réserves, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant le confort des chambres individuelles.

### SERVICE CLIENTELE

Tout 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 de 30 jours suivant le retour de votre voyage et accompagnée d'une attestation signée du prestataire de services concerné. Aucun remboursement ne peut-être accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur.

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

Ce dépliant à caractère publicitaire ne constitue pas un document contractuel au sens de l'arrêté du 14 juin 1982. Ne pas jeter sur la voie publique. Licence N°044. 95. 0011. Voyages Terrien. Crédit photos : Salaün Holidays, Offices du Tourisme, J.-Y. Guéguinat, Iconote, Author's Image, Digital Shot, Goo Shot, Photosphere, Banana Stock, Istock, B.Trenkel, Wikipédia. La conception et la réalisation de cette brochure ont été réalisées par le Studio graphique Salaün Évasion .

## 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 incombent 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 335 368 €
- Membre du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV).