

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

Mentions légales

TERRANEA VOYAGES est une SAS au capital de 10 000 euros, ayant son siège 11 rue de Pimodan 93600 Aulnay sous-Bois, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 845 061 829.

Elle est immatriculée en qualité d'agent de voyages au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours, sous le numéro IM093190005. Elle bénéficie d'une garantie financière octroyée par L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME (APST) (Association régie par la loi du 1er Juillet 1901 - organisme de garantie collective prévu par le livre II du code du tourisme), 15, avenue Carnot, 75017 Paris, et d'une couverture d'assurance de responsabilité civile professionnelle (RCP) assurée par Gras Savoye auprès d'Hiscox, Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion Bouton, CS 70001, 92 814 Puteaux Cedex, police numéro MTRC201900060

1/ RESERVATION ET INSCRIPTION

TERRANEA VOYAGES vous propose de construire votre voyage selon vos envies et met à votre disposition des destinations ou à des thématiques de voyages pour vous inspirer, suggérer des idées de budget sur son site www.terraneavoyages.fr. Pour obtenir votre programme personnalisé, nous vous invitons à soumettre votre demande depuis notre site en accédant à la rubrique « contactez-nous » ou « faites créer votre voyage » ou en contactant notre agence par téléphone. Dans les plus courts délais, un conseiller voyages vous proposera, à partir de l'expression de vos souhaits, un devis avec une durée de validité, contenant votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 2 Prix. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, TERRANEA VOYAGES pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées.

Vous pouvez confirmer votre inscription, soit en complétant en ligne votre contrat de vente à partir du lien envoyé avec votre devis, soit en envoyant votre contrat de vente complété, daté et signé par courrier, fax ou email.

2/ PRIX

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours de la date du départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat imposé par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.

Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/ des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article 8. Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières (resort fees), frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux ...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le(s) voyageur(s). Ces frais non compris dans le prix total du voyage seraient, le cas échéant, indiqués sur votre programme de voyage.

3/ MODALITES DE PAIEMENT

Conditions de paiement

Les conditions de paiement diffèrent suivant le type de prestation :

- pour les vols seuls : paiement intégral à la commande.

- pour les voyages à forfait :

A plus de 45 jours du départ : 35% d'acompte à la commande ; solde à 45 jours du départ

A moins de 45 jours du départ : 100 % à la commande

A moins de 45 jours du départ, seuls les paiements en une fois par carte bancaire ou en espèces seront acceptés.

Voyages à conditions particulières

Les voyages à conditions particulières peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire : - quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ, - quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ.

Vous pouvez régler votre voyage sur le site en accédant à votre dossier de voyage, et en utilisant les moyens de paiement mis à disposition en ligne.

Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de vente.

Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 45 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 8.

Circuits en groupe :

Annulation pour nombre insuffisant de participants. Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler le départ d'un circuit si le nombre minimum de participants inscrits n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;

- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;

- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;

Un autre programme de voyage vous sera alors proposé. Si la proposition alternative ne vous convient pas, nous procéderions au remboursement des sommes payées total, sans autres indemnités.

4/ FORMALITES ADMINISTRATIVES

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, 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) qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) requis (visa / autorisation ESTA (voir ci-après), livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), 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, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, vous devrez désormais nous communiquer obligatoirement : - vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...);
- préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

Les informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) doivent être renseignées à l'identique pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination. Les informations mentionnées au sujet des formalités douanières (validité de passeport, visa, vaccin) et de santé de la rubrique « Infos voyages » des sites internet exploités par TERRANEA VOYAGES vous sont données à titre indicatif. Ces informations ne sont valables que pour les citoyens français. Les non-ressortissants français doivent consulter avant d'entreprendre un voyage les autorités compétentes (consulat, ambassade...) afin de prendre connaissance des formalités administratives et sanitaires et de vérifier la validité de vos documents pour la destination, ainsi que les escales et transits éventuels. Si l'embarquement par la compagnie aérienne ou l'entrée dans un pays étaient refusées pour non satisfaction aux formalités de police, de douane ou de santé, le(s) passagers ne pourront prétendre à aucun remboursement auprès de TERRANEA VOYAGES.

Il est de votre responsabilité d'être en règle pour le bon déroulement de votre voyage TERRANEA VOYAGES 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.

Visas

Les passeports sont à remettre à TERRANEA VOYAGES au minimum 45 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s).

Les frais d'obtention par visa seront facturés par TERRANEA VOYAGES au tarif applicable selon la destination, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par TERRANEA VOYAGES de 50 € à 200 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport.

En cas d'annulation du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du/des visa(s) ne sont remboursables ni par TERRANEA VOYAGES ni par son assureur.

Formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA

Depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux États-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme ne dépassant pas 90 jours, doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les USA. Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur la page du site : <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française) et/ou sur www.cbp.gov/esta (site officiel en anglais).

Nous vous recommandons d'effectuer cette démarche administrative. Si vous n'êtes pas en mesure de présenter cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé et votre voyage compromis. Les demandes d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA sont payantes en ligne par carte bancaire au moment de la demande d'autorisation et/ou du renouvellement. Les non-ressortissants français souhaitant voyager aux USA ou transiter par les USA sont invités à se renseigner sur les formalités requises auprès des autorités compétentes.

5/ SECURITÉ ET RISQUES SANITAIRES

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites : - La rubrique « conseils aux voyageurs » du site officiel du Ministère des Affaires Étrangères, www.diplomatie.gouv.fr, et plus spécifiquement les sous rubriques « risques pays » et « santé » ; - Le site du Ministère français de la santé : www.sante.gouv.fr ; - Le site de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/fr/. TERRANEA VOYAGES vous conseille de consulter la fiche par pays du Ministère Français des Affaires Étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs". TERRANEA VOYAGES attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

6/ TRANSPORT AÉRIEN

TERRANEA VOYAGES vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, TERRANEA VOYAGES s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. TERRANEA VOYAGES s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/airban/list_fr.htm.

Modification des horaires, retard et annulation

TERRANEA VOYAGES ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des circonstances exceptionnelles et inévitables (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-

respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées aux articles 4 et 5, non-présentation à l'embarquement, etc.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Les conditions générales et particulières de transport des compagnies aériennes sont accessibles sur les sites Internet des compagnies aériennes. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à TERRANEA VOYAGES, retards ou annulations ou grèves extérieures à TERRANEA VOYAGES, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 7 ci-dessous.

TERRANEA VOYAGES ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs").

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Si vous organisez vous-même le préacheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Nous vous conseillons également de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'une circonstance exceptionnelle et inévitable, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou de votre fait qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez TERRANEA VOYAGES et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, TERRANEA VOYAGES ne remboursera pas les frais induits. Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R.211- 3 à R.211-11 du code du tourisme 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. Dans ces conditions, TERRANEA VOYAGES ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage en cas de vol sec.

Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de sursréservation de vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit "sec" ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

Femmes enceintes

TERRANEA VOYAGES informe le Client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison de l'avancée de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne et TERRANEA VOYAGES ne peut être tenu pour responsable de la décision du Transporteur.

Mineurs

Les bébés (moins de 2 ans jusqu'à la date du vol retour) ne disposent pas de siège dans l'avion sauf demande d'achat d'un siège. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

Les enfants non accompagnés, (« UM » unaccompanied minor ou enfant non accompagné) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires.

Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en général refusés par les compagnies aériennes. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie sur les conditions de transport et d'accompagnement des UM.

Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. La franchise autorisée par la compagnie en ce qui concerne le poids des bagages en soute est clairement indiquée sur le billet d'avion. A titre indicatif, elle est généralement de 23 kg par personne. Pour toute information complémentaire veuillez contacter la compagnie aérienne. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol ou perte de bagages, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur. Nous vous conseillons de prendre l'assurance maladie-rapatriement-bagages

7/ CONDITIONS DE MODIFICATIONS ET D'ANNULATIONS

Après signature du contrat de vente, toute demande de modification de votre séjour, sur quelque aspect que ce soit, doit nous être notifié par écrit. Nous portons à votre attention que toute modification est susceptible d'engendrer des frais supplémentaires, et que nous vous facturerons le prix réel de ces modifications, sans frais de dossier additionnels.

Nous ne pouvons garantir la prise en compte et l'exécution de toute demande de modification reçue à moins de deux semaines de la date de départ de votre voyage. Toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, est une demande de modification à part entière pouvant engendrer des frais significatifs. Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, TERRANEA VOYAGES ne serait être tenue d'accéder aux demandes.

TERRANEA VOYAGES peut être amenée, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans le formulaire d'informations précontractuelles réglementaire, les présentes Conditions Générales et/ou tout autre document formant le Contrat, en particulier le Bulletin d'Inscription.

En effet, conformément à l'article L.211-13 du Code du tourisme, TERRANEA VOYAGES se réserve le droit, avant le début du voyage ou du séjour, de modifier unilatéralement les clauses du Contrat sous réserve que la modification soit mineure et d'en informer le Client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

8/ CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer TERRANEA VOYAGES d'une part et votre assureur d'autre part par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date de réception de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais

d'annulation. La prime d'assurance, les éventuels frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par TERRANEA VOYAGES ni par les assureurs.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrions vous appliquer le barème de frais d'annulation précisé aux 8.1 et 8.2 ci-après.

8.1. Barème des frais d'annulation totale

- A partir de 90 jours et plus, avant la date de départ : 35% du prix total TTC du voyage
- De 89 à 60 jours avant la date de départ : 50% du prix total TTC du voyage
- De 59 à 35 jours avant la date de départ : 75% du prix total TTC du voyage
- Moins de 35 jours avant la date de départ : 100% du prix total TTC du voyage

Des frais de traitement de l'annulation de 100€ viendront s'ajouter à ce barème. Le montant total des frais d'annulation (frais en % + montant forfaitaire) ne pourra dépasser le montant total TTC du voyage.

8.2 Cession partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (5.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation,
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage.
- Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par TERRANEA VOYAGES pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez TERRANEA VOYAGES et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

9/ ASSURANCES

Le Client est obligatoirement couvert dans le cadre de la police d'assurance souscrite par TERRANEA VOYAGES auprès de HISCOX, Gras Savoye auprès d'Hiscox, Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion Bouton, CS 70001, 92 814 Puteaux Cedex, police numéro MTRC201900060 Cette police couvre à titre principal TERRANEA VOYAGES contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie notamment aux articles L.211-16 et L.211-17 du Code du tourisme. Elle couvre à ce titre les principaux risques et dommages susceptibles d'affecter tout client à l'occasion de sa participation à un voyage.

TERRANEA VOYAGES offre la possibilité aux Clients de souscrire auprès de la compagnie APRIL (RCS Créteil 383 974 086) une police d'assurance complémentaire facultative (« l'Assurance-Complémentaire Facultative »).

L'Assurance Complémentaire Facultative comporte différentes formules et options, intégrant des prestations d'assurance et des prestations d'assistance (rapatriement...), dont les principales sont dénommées :

Volet assurance :

Notamment :

- « Annulation » ;
- « Retard de transport » ;
- « Bagages »
- « Interruption de séjour ou voyage » ;
- « Responsabilité civile privée » ;
- « Départ et retour impossible ».

Volet assistance :

- « Assistance rapatriement » ;
- « Assistance avec frais médicaux ».

Les termes et conditions de chacune de ces formules et options sont détaillés dans les documents remis au Client par TERRANEA VOYAGES avant la conclusion du Contrat. Les risques couverts sont distincts de ceux couverts par l'Assurance RCP. Le Client qui choisit de souscrire à une ou plusieurs prestations d'Assurance Complémentaire Facultative indique dans son Bulletin d'Inscription à quelle formule ou option il choisit de souscrire. Le supplément de coût lié à la souscription de l'Assurance Complémentaire Facultative est indiqué dans le Bulletin d'Inscription, et est payable au moment de l'inscription conformément à ce qui est précisé à l'article 1.

Pour l'activation des garanties souscrites (le cas échéant), pour toute déclaration d'événement ouvrant droit à garantie au titre de l'Assurance Complémentaire Facultative, ainsi que pour tout renseignement complémentaire, le Client devra s'adresser, non pas à TERRANEA VOYAGES mais selon le cas (se reporter au cas par cas à la notice d'information relative à l'Assurance Complémentaire Facultative), dans les délais impartis par l'assureur et/ou prestataire d'assistance, à :

Assurance et assistance :

- APRIL INTERNATIONAL – TSA 30780 92679 COURBEVOIE CEDEX Tél : 01 73 03 41 01

- ou toutes autres coordonnées figurant dans les documents relatifs à l'Assurance Complémentaire Facultative remis au Client par TERRANEA VOYAGES à la suite de l'inscription de ce dernier.

Le bénéfice de toute prestation au titre de l'Assurance Complémentaire Facultative est sans préjudice (et, éventuellement, sous réserve) de la mise en jeu des éventuelles assurances ou prestations d'assistance dont le Client pourrait déjà bénéficier par ailleurs.

Dans l'hypothèse où un Client souhaiterait ne souscrire à aucune des formules et options d'assurance et/ou assistance proposées par TERRANEA VOYAGES à titre facultatif, le Client s'engage à informer TERRANEA VOYAGES des conditions dans lesquelles il bénéficie déjà de telles prestations (par exemple : assurances liées à sa carte de paiement, etc.).

10/ PRESTATIONS TERRESTRE

10.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme

indiqué à l'article 7, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/es voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de TERRANEA VOYAGES. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) du fait du voyageur ne donneront lieu à aucun remboursement.

10.2 Précisions sur les circuits en groupe

10.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits accompagnés", le voyageur qui s'inscrit seul et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription.

Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément. Dès lors que le prix est fixé sur une base de 3 personnes (chambre avec lit double et un lit d'appoint), dès lors que cette répartition n'est pas confortable pour des adultes, nous vous conseillons de demander alors une chambre individuelle. Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

10.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant 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 du voyage

11/ CESSION DE CONTRAT

Conformément aux dispositions des articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme, tant que le Contrat n'a produit aucun effet, le Client peut céder son Voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le Voyage (y compris l'action locale que le cédant avait choisi d'effectuer). Dans cette hypothèse, le Client cédant doit impérativement informer TERRANEA VOYAGES par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception au plus tard sept (7) jours avant le début du Voyage, en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et en justifiant que ce dernier remplit strictement les mêmes conditions que lui pour bénéficier dudit Voyage.

Si le Client cédant n'a pas encore réglé 100% du prix du Voyage au jour de la cession, il demeurera solidairement responsable avec le cessionnaire, vis-à-vis de TERRANEA VOYAGES, du paiement par le cessionnaire du solde dudit prix.

Également, si la cession du Voyage entraîne des frais pour TERRANEA VOYAGES (y compris des pénalités et/ou des retenues ou montants non remboursables), ceux-ci seront refacturés et dus solidairement à TERRANEA VOYAGES par le Client cédant et le Client cessionnaire, et un nouveau Contrat sera établi au nom du Client cessionnaire. Des redevances et des frais de cession autres que ceux précités pourront être dus par le cédant et/ou le cessionnaire à TERRANEA VOYAGES. Il peut s'agir notamment de frais de dossier ou des frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, sans que cette liste soit limitative, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion. TERRANEA VOYAGES informera le Client des coûts réels de la cession et apportera la preuve des frais, redevances et autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession de contrat. Il est précisé que la cession entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments. En cas de non-respect de l'une des conditions de cession précitées, TERRANEA VOYAGES pourra refuser au cessionnaire du Voyage l'accès au dit Voyage ou lui en faire payer le prix dans son intégralité, et ce quand bien même le Voyage aurait été payé par le cédant en totalité ou partie.

12/ RESPONSABILITÉ

TERRANEa VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations communiquées par TERRANEa VOYAGES.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par TERRANEa VOYAGES dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à TERRANEa VOYAGES, émeutes étrangères à TERRANEa VOYAGES, incidents techniques ou administratifs extérieurs à TERRANEa VOYAGES, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, TERRANEa VOYAGES se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers. En cas de mise en jeu de la responsabilité de TERRANEa VOYAGES en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de TERRANEa VOYAGES sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

13/ RECLAMATIONS

Nous vous invitons à contacter TERRANEa VOYAGES si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage.

Après avoir contacté TERRANEa VOYAGES et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel

14/ INFORMATIONS PERSONELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par TERRANEa VOYAGES, SAS immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 845 061 829, dont le siège social est situé au 11 rue de Pimodan 93600 Aulnay sous-Bois, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à TERRANEa VOYAGES lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution

de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à TERREANEa VOYAGES.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies.

15/ INFORMATIONS PERSONELLES

TERRANEa VOYAGES est une société européenne de droit français. La loi applicable de nos relations contractuelles est la loi française