

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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, 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 R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, 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 présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de huit (8) jours à compter de son émission.

**Droit de rétractation :** Conformément aux articles L 121-16-1 et L 121-21-8 du Code de la consommation, le présent contrat de vente n'est pas soumis au droit de rétractation.

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.

**Annulation:** en cas d'annulation du fait de l'acheteur d'un voyage vendu par un Tour Opérateur, une somme de 100€ sera facturée en sus à l'acheteur au titre des frais de gestion du dossier d'annulation.

**Vente de billetterie :** le contrat de transport est conclu directement entre le client et la compagnie (aérienne, ferroviaire, maritime, ...). Dans le cadre de la vente de billetterie, y compris sur une compagnie low cost, l'agence de voyages est un mandataire de la compagnie et/ou du client. Au visa de l'article L.211-17 du Code du tourisme, seule la compagnie sera responsable en cas de retard, d'annulation, ou de toute inexécution ou mauvaise exécution du transport et des prestations s'y rapportant, à l'exclusion de l'agence.

**Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :**

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 30/11/2017 est consultable sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

**Perte ou vol de billets d'avion :**

En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'eticket » l'acheteur doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique. Afin qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

**Pré et post acheminements :**

Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

**Informations avant le départ :**

Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. L'acheteur doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

**Convocation aéroport :**

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non respect de l'heure limite, les places réservées pourraient être attribuées à d'autres voyageurs, aucun remboursement ne pourrait être effectué.

**Non présentation au départ :**

Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de Terre à l'Horizon, le voyage ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

Terre à l'Horizon ne pourrait être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Terre à l'Horizon. Même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Ainsi en cas de non présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

**Service à bord, repas aux escales:**

Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté. Les repas aux escales ne sont pas compris dans l'offre.

**Reconfirmation :** Les horaires des vols retour doivent être confirmés localement, auprès de notre représentant local au plus tard 72h avant la date de départ prévue.

**Remboursement des taxes d'aéroport :**

En cas d'annulation d'un titre de transport du fait de l'acheteur, si le billet n'est plus valide, certaines taxes aéroportuaires sont remboursables en fonction des compagnies. Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès du vendeur. Dans ce cas, des frais de dossier d'un montant de 20% du prix de taxes d'aéroport seront prélevés par le vendeur. Nous rappelons que les billets d'avion émis sont dus en totalité.

**Bagages :**

**Bagages enregistrés :**

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages. Le plus souvent le poids maximum admis est de 20 kilos par passager. Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes. La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis en votre faveur. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur aérien est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration. À défaut de la fourniture d'une copie de cette déclaration, nous ne pourrions prendre en compte votre réclamation. Les dédommagements sont du ressort exclusif du dernier transporteur. Les dédommagements sont fixés par des Conventions Internationales de Transport.

**Bagages en cabine :**

Chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

Nous vous invitons à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html> pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objets interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

Terre à l'Horizon ne saurait être tenu pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

**Commande passée moins de 35 jours avant le départ :** En cas d'inscription à moins 35 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

**Commande passée moins de 15 jours avant le départ :** Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces.

## Règlements :

**Par cartes bancaires :** Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur.

**Par chèque :** A l'ordre de Terre à l'Horizon. Nous acceptons le règlement par chèques uniquement en agence et sous réserve d'encaissement; une pièce d'identité au nom du titulaire du chèque sera exigée.

**Par espèces :** Nous acceptons un règlement en espèces uniquement dans notre agence, dans la limite de 1.000 € maximum par commande.

**Par chèques vacances :** Nous acceptons les chèques vacances (ANCV exclusivement) en agence uniquement pour un voyage valable sur la France Métropolitaine, l'Europe et les DOM-TOM. Tout achat d'un voyage réglé totalement ou partiellement par l'intermédiaire de chèques vacances (ANCV) et qui serait annulé ne pourra faire l'objet d'un remboursement sur le prix acquitté par ce biais. Un avoir, du même montant que le prix acquitté par ce biais, sera alors effectué au profit du client et sera valable pendant une durée d'un an pour tout voyage acheté à l'agence Terre à l'Horizon. Par ailleurs, dans l'hypothèse d'un règlement du prix du voyage par chèques vacances (ANCV) ou bons et chèques cadeaux d'un montant total supérieur au coût du voyage, notre agence ne remboursera pas la différence au client mais effectuera à son profit un avoir égal au montant de cette différence. Cet avoir pourra être utilisé par le client dans les mêmes conditions que celles exposées ci-dessus.

## Formalités : administratives et sanitaires :

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion de la vente. Elles concernent les nationaux français ou les ressortissants d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un état parti à l'accord sur l'Espace économique européen.

Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr). Nous pouvons être amenés à vous faire signer une attestation au titre de l'obligation d'information à notre charge concernant certaines destinations particulièrement sensibles. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de votre vol. Veuillez signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

L'acheteur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leurs parents (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage.)

Terre à l'Horizon ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non accompagnés.

## Risques sanitaires :

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <http://www.sante.gouv.fr/recommandations-sanitaires-aux-voyageurs.html>

Consulter votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale. Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. Terre à l'horizon ne saurait être tenu pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage.

Extrait du Code du Tourisme.

**Article R.211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. 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, Terre à l'Horizon 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 Terre à l'Horizon aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, Terre à l'Horizon 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 prestations de restauration proposées ;
  - 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
  - 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8 ;
  - 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
  - 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
  - 12° 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 ;
  - 13° 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. Article R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage Terre à l'Horizon, à moins que dans celle-ci Terre à l'Horizon ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Terre à l'Horizon doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
- Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre Terre à l'Horizon et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
  - 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
  - 5° Les prestations de restauration proposées ;
  - 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 R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes 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 ; 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 Terre à l'Horizon.
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir Terre à l'Horizon d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 Terre à l'Horizon 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 R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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, Terre à l'Horizon 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 à l'acheteur, au moins dix 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 Terre à l'Horizon ;

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 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7** : 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 Terre à l'Horizon de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

**Article R.211-8** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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.

**Article R.211-9** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, Terre à l'Horizon 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 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par Terre à l'Horizon par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 Terre à l'Horizon ; 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.

**Article R.211-10** : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, Terre à l'Horizon annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 Terre à l'Horizon.

**Article R.211-11** : Lorsque, après le départ de l'acheteur, Terre à l'Horizon 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, Terre à l'Horizon doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger 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, Terre à l'Horizon 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 13° de l'article R. 211-4.

#### **Informatique et Liberté :**

Selon les termes de la loi n° 76-17 dite « loi informatique et liberté » L'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent au vendeur et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi doit être adressé par écrit au vendeur à l'adresse en tête de ce document. Le demandeur sera tenu de justifier de son identité.