



Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages proposées par le tour opérateur Rencontre avec Dago

RENCONTRE AVEC DAGO est une SARL de droit malgache au capital social 3 000 000 AR.

Adresse : 0310A28 AMPATANA- Antsirabe 110 -Madagascar

RCS Antsirabe 2012000007

NIF 6000778930

N° statistique 63311 12 2012 0 00290

Nous sommes titulaires des Licences A Agence (027) et B T.O (017)

Rencontre avec Dago a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie d'assurance ARO : <http://www.aro.mg/>

L'inscription du client à un circuit Rencontre avec Dago vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de contradiction entre les Conditions Générales de Vente et le contrat conclu entre le client et l'agence, les dispositions du contrat prévaudront.

I. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2018-1871 du 29 décembre 2017 et l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées et sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1er juillet 2018.

Sont concernées par les présentes conditions les prestations commercialisées par Rencontre avec DAGO auprès des individuels.

II. INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives de séjour disponibles sur les sites www.rencontreavecdao.com et les présentes conditions de vente ont vocation à vous informer préalablement à votre inscription, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport (le cas échéant) et au séjour, les coordonnées de Rencontre avec DAGO, le prix total du voyage et les modalités de paiement, les conditions d'annulation/ résolution et de modification du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Rencontre avec DAGO pourra apporter, avant signature du contrat, des modifications aux



informations figurant dans les sites internet, brochures, et fiches descriptives de séjour relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, à la disponibilité des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc...

III. INSCRIPTION

Si vous souhaitez réserver l'un des voyages proposés dans notre offre (brochure ou Site) nous vous invitons à faire une demande depuis notre site ou en contactant l'un de nos conseillers qui établira votre programme de voyage pour ce circuit.

Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le programme de voyage que nous vous adresserons, en fonction des dates de votre voyage, et vous pourrez vous inscrire comme précisé ci-dessous.

1. Inscription

Votre inscription signifie que vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre programme de voyage. L'inscription est validée par :

- la signature de votre programme de voyage ainsi que des présentes conditions de vente et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance voyages optionnelle si vous avez choisi de la souscrire
- l'envoi du dossier d'inscription rempli et signé auxquels seront jointes les copies des passeports des voyageurs
- le paiement à Rencontre avec DAGO de l'acompte, correspondant à votre statut, prévu par l'article III. 3 ci-dessous.

L'inscription vous engage définitivement et vous ne pourrez ensuite annuler/modifier que dans les conditions de l'article IV ci-après.

2. Responsabilité du signataire

Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les contrats de voyage concernant les mineurs devront être signés par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ».

Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents fournis par Rencontre avec DAGO d'un numéro de téléphone et



d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact avec les parents ou tuteurs.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autre personne majeure, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires à leur voyage et au franchissement des frontières.

L'inscription à un voyage par signature du contrat de voyage vaut également acceptation de la [Charte](#) de Rencontre avec DAGO.

3. Modalités de paiement

Au moment de l'inscription, vous versez un acompte d'un montant de 50 % du montant total du voyage qui inclut le montant de l'adhésion à l'association.

Pour toute inscription à moins de 50 (cinquante) jours de la date de départ et/ou pour tout voyage « à la carte » le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

En cas d'inscription à 50 (cinquante) jours ou plus de la date du départ du voyage, le règlement du solde devra impérativement être payé, sans relance de la part de Rencontre avec DAGO, au plus tard 45 (quarante-cinq) jours avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article VI. ci-après.

Le montant de la prime d'assurance voyage optionnelle proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'acompte ou toute autre somme payée pour le voyage.

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre contrat de voyage.

IV. PRIX

1. Le prix comprend/ne comprend pas

Les fiches descriptives de séjour indiquent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. De façon générale, les frais de vaccins, de visa, de formalités administratives, les boissons, extras personnels et le matériel personnel ne sont jamais inclus dans le prix, sauf mention contraire, précisée dans la fiche descriptive.

Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription. Il vous est confirmé dans votre contrat de voyage avant signature de celui-ci, valant inscription.

Votre contrat de voyage comporte la description du séjour/circuit, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas et, le cas échéant, vos éventuelles exigences particulières acceptées par Rencontre avec DAGO.

2. Révision des prix



Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, jusqu'à 20 jours de la date du départ, les prix peuvent être modifiés, à la hausse ou à la baisse, par Rencontre avec DAGO, dès lors que ces modifications restent mineures, sans possibilité d'annulation/de résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une 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 voyages compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports...

En cas de diminution de prix, Rencontre avec DAGO aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur.

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 ces dépenses sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article V.

V. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre indicatif (cf. fiche descriptive du voyage). Il appartient néanmoins à chaque voyageur de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi, en matière de formalités de douane, de police (en particulier pour les personnes non ressortissantes de l'Union Européenne) et de santé.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, Rencontre avec DAGO vous conseille de consulter la/les fiches pays de votre voyage (pays traversés et de destination) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs/Conseils par pays »

Avant de valider votre inscription à l'un de nos voyages, il vous revient de 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) en cours de validité (certains pays exigent même que la validité de la pièce d'identité soit supérieure à 6 mois après la date de retour) et en bon état qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage ainsi que tout autre(s) document(s) nécessaires et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Rencontre avec DAGO vous informe que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations.



Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à votre charge et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait, par ailleurs, prétendre à aucun remboursement.

Rencontre avec DAGO ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences du non-respect de ces consignes et règlements policiers, douaniers et sanitaires.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons par ailleurs que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

Nous vous indiquons également que vous devrez communiquer des informations strictement identiques (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à votre pièce d'identité utilisée pour le voyage pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

VI. MODIFICATION/ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU VOYAGEUR

1. Modification/interruption du voyage

Après l'inscription au voyage et avant la date du départ, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageurs est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé à Rencontre avec DAGO par tout moyen, avant le départ.

Faute d'encaissement, Rencontre avec DAGO ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification de prestations (ajouts/retraits, retour différé, prolongation, changement d'hébergement...) sera soumise à l'accord préalable de Rencontre avec DAGO et au règlement à Rencontre avec DAGO des frais afférents, par tout moyen de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Rencontre avec DAGO ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de paiement de ces frais serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageur(s) pour lequel seront appliquées les conditions prévues à l'article VI.3, ci-après.

Toute demande de modification à compter de la date de départ et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation/modification demandée sera soumise à l'accord



préalable de Rencontre avec DAGO et se fera sous réserve de disponibilités et du paiement des frais afférents par le voyageur, dus à Rencontre avec DAGO.

2. Annulation/résolution du voyage du fait du voyageur

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation émanant du voyageur devra être adressée à Rencontre avec DAGO (et à son assureur, le cas échéant) par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

La prime d'assurance et les frais d'adhésion à Rencontre avec DAGO ne sont remboursables ni par Rencontre avec DAGO, ni par l'assureur.

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 pourrons vous appliquer soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, soit le barème de frais d'annulation précisé au VI.3.

3. Frais d'annulation totale du voyage

Si votre annulation a lieu :

De 30 à 21 jours avant la date du départ : 35% du montant total du dossier (hors vol et assurance)

De 20 à 14 jours avant la date du départ : 50% du montant total du dossier (hors vol et assurance)

De 13 à 7 jours avant la date du départ : 75% du montant total du dossier (hors vol et assurance)

A moins de 7 jours avant la date du départ : 100% du montant total du dossier (hors vol et assurance)

Cas particuliers,

Indépendamment de la date d'annulation ou de modification de contrat, les frais suivants s'ajoutent au barème ci-dessus :

> Les frais fixes aériens : 100% des frais sont non remboursables en cas d'annulation ou de modification de votre plan de vol

> Les frais fixes terrestres : les frais engagés pour des réservations fermes vous seront facturés en cas d'annulation.



En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrits chez Rencontre avec DAGO et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport et d'hébergement jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

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 (4.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annulent(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 Rencontre avec DAGO pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

Vous avez également la possibilité d'annuler votre contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article 211-14-II du code du tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

VII. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE RENCONTRE AVEC DAGO AVANT LE DEPART

1. Modification du fait de Rencontre avec DAGO avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Rencontre avec DAGO au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Rencontre avec DAGO à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec vous, vous serez averti par Rencontre avec DAGO sur un support durable le plus rapidement possible. Il vous sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Vous pourrez alors soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le voyageur qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, vous devrez faire part de votre décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée.

À défaut de réponse dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté la modification proposée.

2. Modification du fait de Rencontre avec DAGO après le départ

Si, après le départ, Rencontre avec DAGO se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, Rencontre avec DAGO vous en informera dans les meilleurs délais, en vous



proposant, s'il y a lieu, une prestation de remplacement, dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

3. Annulation du fait de Rencontre avec DAGO

Rencontre avec DAGO peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

1°/ Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que Rencontre avec DAGO vous en informe au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours

2°/ Si Rencontre avec DAGO est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si Rencontre avec DAGO décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Rencontre avec DAGO remboursera l'intégralité des sommes versées au voyageur et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, Rencontre avec DAGO procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

VIII. DUREE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le voyageur est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards ou modifications.

IX. CONVOCATION ET DOCUMENTS DE VOYAGE



Après que vous ayez soldé votre dossier, et en temps utiles avant le début du voyage (au plus tard 7 jours avant le départ), conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, Rencontre avec DAGO vous adressera une convocation et un carnet de voyage (en format numérique) comprenant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations pratiques, matériel à prévoir, contacts détaillés du représentant sur place, etc). Les modalités de convocation vous seront confirmées lors de l'inscription.

Il est demandé au voyageur de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation pour lesquels sont pris en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure de convocation indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier du fait du voyageur et l'application des frais d'annulation correspondants.

Chacun des voyageurs, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et est invité à s'en munir lors de son voyage.

X. TRANSPORT AERIEN

1. Identité du transporteur aérien

Rencontre avec DAGO vous communiquera sur votre contrat de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification postérieure à votre inscription, Rencontre avec DAGO s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

2. Escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour vous sont communiqués, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification.

Nous vous précisons que :

- Etant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ.
- Un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.



- Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances vous sont communiqués ; ils sont également susceptibles de modification.
- Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il vous est rappelé qu'il vous sera remis en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

3. Particularité

Compte tenu de la taille réduite des groupes, Rencontre avec DAGO achète généralement les billets d'avion dès l'inscription confirmée. Les prix des voyages peuvent donc être réajustés en fonction des tarifs aériens disponibles en classe "économique". Rencontre avec DAGO incite donc à s'inscrire au plus tôt, particulièrement pour les périodes de vacances scolaires. Toute inscription tardive reste aléatoire et peut entraîner des frais supplémentaires qui seront indiqués avant la conclusion du contrat.

Les prix de nos voyages sont établis au départ de Paris dans nos fiches descriptives.

4. Conditions de transports

Le poids de bagages autorisé, différent d'une compagnie à l'autre, vous est indiqué par Rencontre avec DAGO. En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne.

Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée.

En cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, d'événements climatiques ou politiques extérieurs à Rencontre avec DAGO, retards ou annulations ou grèves extérieures à Rencontre avec DAGO, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article VI ci-dessus lui seront facturés.

Rencontre avec DAGO ne remboursera pas les frais (taxis, hébergement, transports) dès lors que le voyageur 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, il appartient à chaque 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, etc...) et de solliciter auprès de la compagnie tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard ou annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

En tout état de cause, Rencontre avec DAGO ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Rencontre avec DAGO.

5. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise ses prestations pré- et post acheminement (transports, hôtel...), Rencontre avec DAGO vous conseille vivement et d'acheter des prestations modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transferts raisonnables entre aéroports/gares. En tout état de cause, Rencontre avec DAGO vous recommande également de ne prévoir aucun engagement la veille du départ et le lendemain du jour de retour.

Aucun remboursement ne pourra être exigé de Rencontre avec DAGO en cas de prestations réservées non utilisées.

Par ailleurs, Rencontre avec DAGO ne saurait être tenu de rembourser des frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable du fait d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait ou impliquerait la modification des prestations du voyage que vous avez souscrit chez Rencontre avec DAGO et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer son(leur) pré et/ou post acheminement.

XI. PRESTATIONS TERRESTRES

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe ou le guide local. Rencontre avec DAGO ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant.

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, visites, hébergement, etc...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article VI.1, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des 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 Rencontre avec DAGO.

Le voyageur qui s'inscrit seul à un voyage et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si vous



le souhaitez et si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduirons ce supplément.

XII. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Rencontre avec DAGO de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Rencontre avec DAGO, notamment les frais liés au changement de billet d'avion si les changements et modifications sont possibles aux dates initiales de séjour prévues.

XIII. RESPONSABILITE

Rencontre avec DAGO est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article 211-6 DU Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du tourisme.

En aucun cas, Rencontre avec DAGO ne pourra être tenu responsable :

- De la perte ou du vol des billets d'avion confiés au(x) voyageur(s)
- D'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs 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 transmises par Rencontre avec DAGO
- des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Rencontre avec DAGO ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.
- D'une arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement de billets de transports ne sera dû par Rencontre avec DAGO dans cette hypothèse.
- De l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non-prévues dans le programme de voyage, ni des pré et post acheminements pris à l'initiative du voyageur.
- De l'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, Rencontre avec DAGO se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus qu'il juge nécessaires pour la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.



La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de Rencontre avec DAGO ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant des règles ci-dessus.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Rencontre avec DAGO 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 Rencontre avec DAGO sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

XIV. ASSURANCES

1. Assistance rapatriement

Rencontre avec DAGO ne bénéficie d'aucune assurance Assistance.

Il est recommandé de souscrire une assurance de votre côté.

2. Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour

Rencontre avec DAGO ne bénéficie d'aucune assurance voyage.

Il est recommandé de souscrire une assurance de votre côté.

XV. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU VOYAGEUR

Le voyageur doit informer Rencontre avec DAGO, par écrit et préalablement à l'établissement du programme de voyage, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (maladie nécessitant un traitement au long cours, personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique, allergies et régimes alimentaires spécifiques...) et autre(s) demande(s) spéciale(s).

XVI. INFORMATION SUR L'ACCESSIBILITE DE NOS VOYAGES

Le cas échéant, les fiches descriptives de séjour de Rencontre avec DAGO fournissent des informations sur le niveau d'accessibilité du voyage pour les personnes à mobilité réduite, conformément à l'article R211-4-h du code du tourisme.

XVII. DONNEES PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Rencontre avec DAGO lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées.



Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Rencontre avec DAGO et à son réseau professionnel d'affiliation : l'Association pour le tourisme équitable et solidaire (ATES).

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans le fichier informatisé de Rencontre avec DAGO

Afin de permettre l'exécution de votre commande de voyage, ces informations seront communiquées aux partenaires de Rencontre avec DAGO, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer en contactant Rencontre avec DAGO.

Rencontre avec DAGO vous informe également de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse <http://www.bloctel.gouv.fr>.

XVIII. TOURISME EQUITABLE ET SOLIDAIRE

Rencontre avec DAGO s'est engagé en faveur d'un tourisme équitable et solidaire pour que les voyages constituent un levier de développement dans les pays de destination.

A travers son engagement, l'opérateur s'astreint à la plus grande transparence dans la communication sur la répartition des coûts, applique des niveaux de rémunération justes et concertés aux personnes impliquées dans l'accueil des voyageurs, finance des projets de développement locaux en y réservant une partie du prix du voyage et favorise les retombées économiques au niveau local et la rencontre avec les habitants dans le choix des prestations qu'il propose.

XIX. RECLAMATIONS

1. En cours de voyage

Vous êtes tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, Rencontre avec DAGO vous recommande de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Vous avez également la possibilité d'informer Rencontre avec DAGO notamment par le biais du numéro d'urgence qui vous aura été communiqué dans vos documents de voyage.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

2. Après votre voyage



Sans préjudice de l'article XVI.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Rencontre avec DAGO s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des partenaires locaux ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi Rencontre avec DAGO, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine vous seront indiqués sur simple demande à Rencontre avec DAGO.

Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>)

XX. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Rencontre avec DAGO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Rencontre avec DAGO dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, cliquez [ici](#).