

Conditions générales de vente de Shanti Travel SAS

Conditions générales de vente

Shanti Travel SAS est une société enregistrée au RCS Paris 838682219, Paris, immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM075190042, ayant une garantie financière par l'APST ID96709 et couverte en assurance à hauteur d'3.000.000 d'euros par la Responsabilité Civile Professionnelle HELVETIA COMPAGNIE SUISSE D'ASSURANCES n°92200405 au 40, Dufourstrasse, 9001 Saint Gall, Suisse.

Shanti Travel SAS

9 rue François Miron

75004 Paris (FRANCE)

contact@shantitravel.com

SIRET 838682219 00020

TVA intracommunautaire FR44838682219

Conditions Générales de Vente

Shanti Travel SAS définit ses conditions de vente en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. En cas de contradiction entre les conditions de vente figurant sur les programmes détaillés et celles des sites Internet de Shanti Travel SAS, les conditions des programmes détaillés prévaudront.

Table des matières

1 – Inscription et paiement

- 1.1. Inscription
- 1.2 Modalités de paiement pour toute inscription à un voyage

2 – Informations voyage

- 2.1. Formalités administratives et sanitaires
- 2.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

3 – Transport aérien

- 3.1. Compagnie aérienne
- 3.2. Conditions du transport
- 3.3. Acheminement par le voyageur

4 – Modifications demandées par le voyageur

5 – Cession du contrat de voyage

6 – Conditions et frais d'annulation

- 6.1. Conditions d'annulation
- 6.2. Barème des frais d'annulation totale
- 6.3 Barème des frais d'annulation partielle (valable pour les Groupes Organisés)
- 6.4. Remboursements

7 – Assurance

8 – Révision du prix

- 8.1. Groupes organisés
- 8.2. Voyages « A la carte » et « Sur Mesure »
- 8.3. Tous nos voyages

9 – Modalités particulières de nos voyages

- 9.1. Jours de départ et retour
- 9.2. Hébergement
- 9.3. Conditions particulières Haute Montagne
- 9.4. Conditions particulières Activités à risque
- 9.5. Groupes organisés
- 9.6. La responsabilité des voyages Shanti et les personnes à mobilité réduite

10 – Mineurs

11 – Responsabilité

12 – Réclamations et médiation

13 – Données personnelles

14 – Droits du voyageur

1 – INSCRIPTION ET PAIEMENT

1.1. Inscription

L'inscription à nos voyages s'effectue auprès de nos conseillers (par courrier électronique ou par téléphone) ou via nos sites Internet.

L'inscription n'est définitive qu'à compter de la réception de l'acompte et de la fiche de renseignements participant dûment remplie. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve à nos conditions de vente.

1.2 Modalités de paiement pour toute inscription à un voyage

La date de validité de votre devis est de 7 jours à compter de son émission.

Tous les tarifs indiqués sont basés sur le meilleur prix disponible à ce jour et sont soumis à modification au moment de la réservation. Tout devis est sujet à modification en fonction de la disponibilité et les prix peuvent être ajustés en fonction de la variation du taux de change et de l'augmentation des taxes gouvernementales. Cela peut affecter le prix total. Tout frais occasionnés par des changements de la part du client engendreront un changement du prix (ex : billets d'avion non remboursables, changement d'hôtel, visites éloignées et non prévues dans l'itinéraire ou modification de l'itinéraire).

1/ Le contrat de vente doit être rempli par le voyageur et envoyé à Shanti Travel SAS par courrier électronique.

2/ Shanti Travel SAS vous enverra par courrier électronique :

- une confirmation d'inscription (incluant le montant total du voyage) et mentionnant :
- le montant de l'acompte à régler
- une facture proforma
- les modes de paiement possibles (virement ou carte bancaire)
- nos coordonnées bancaires
- nos conditions de vente

3/ Concernant les conditions de paiements de votre acompte et du solde

- Pour une réservation à plus de 45 jours du départ :
- 50% du montant total du voyage devront être versés pour confirmer la réservation.

- Le solde est dû au plus tard 45 jours avant la date de départ du voyage.
- Pour toute réservation faite à moins de 45 jours du départ :
- Le paiement de l'intégralité du voyage est exigé au moment de la réservation.

Les éventuels frais bancaires liés au paiement par virement sont à la charge exclusive du voyageur.

4/ Le montant du solde restant à payer vous est adressé après réception du montant de l'acompte (le traitement de la réception de l'acompte prend au minimum 48 heures - au maximum 8 jours).

5/ Le solde du montant du voyage doit être réglé impérativement au plus tard 45 jours avant la date de départ du pays d'origine en respectant le mode de paiement choisi.

Shanti Travel SAS se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement de l'acompte ou du solde, de constater l'annulation du contrat par le voyageur et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues à l'article 6 ci-après.

2 – INFORMATIONS VOYAGE

2.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs est en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Shanti Travel SAS communique dans son offre de voyage des informations sur les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants de nationalité française. Il appartient au voyageur de nationalité française de vérifier qu'il est en possession des documents notamment administratifs et sanitaires requis en vue de l'accomplissement du voyage.

Les personnes d'autres nationalités ou les bi-nationaux doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents.

Un voyageur qui ne pourrait embarquer sur un vol, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage.

Shanti Travel SAS ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex : visa erroné, perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

2.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Sécurité : Shanti Travel SAS vous conseille de consulter régulièrement avant votre départ la/les fiche(s) pays du ministère français des affaires étrangères relative(s) à votre voyage (pays de destination et pays traversés) sur le site Internet <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/>, rubrique "Conseils aux voyageurs " ou de vous renseigner par téléphone au 01.43.17.86.86 (cellule de veille). Ces fiches seront également transmises sur simple demande formulée auprès de Shanti Travel SAS.

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 :

1. les sites www.solidarites-sante.gouv.fr/ (Ministère des Solidarités et de la Santé), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé), www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ (France Diplomatie) ou www.pasteur.fr/fr (Institut Pasteur) ;
2. sur demande auprès de nos conseillers.

3 – TRANSPORT AÉRIEN

3.1. Compagnie aérienne

Pour les prestations de transport aérien incluses dans le voyage, Shanti Travel transmet au voyageur avant la conclusion du contrat, pour chaque tronçon de vol, l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer les vols, avec des indications sur les horaires et le cas échéant les escales connues à date.

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par courrier électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

En cas de modification après la conclusion du contrat, Shanti Travel ou le transporteur contractuel s'engage à informer le voyageur dès qu'il en a connaissance, de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

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.

3.2. Conditions du transport

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

En cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Shanti Travel SAS, retards ou annulations ou grèves extérieures à Shanti Travel SAS, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après lui seront facturés.

Shanti Travel SAS ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), 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 et/ou annulation de vol par la compagnie aérienne, il appartient à chaque voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie, 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 litige bagage, refus d'embarquement, retard ou annulation de vols. 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.

3.3. Acheminement par le voyageur

Pour chaque voyageur qui organise seul son acheminement jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Shanti Travel recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables.

Shanti Travel SAS ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable du fait du voyageur ou d'un tiers, qui impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit auprès de Shanti Travel SAS et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le voyageur pour assurer son acheminement.

4 – MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

Tout changement de la part du/des voyageur(s) après la validation du programme, avant le départ et pendant le voyage engendrera des frais de modification. Ces derniers pourront s'élever à 100% du montant du voyage en fonction de la proportion des changements demandés, que le voyage ait débuté ou non (ex : billets d'avion non remboursables, changement d'hôtel à la dernière minute).

Si le voyageur désire partir avant la date du départ du voyage prévu, rentrer plus tard, cela est envisageable. Shanti Travel SAS pourra lui proposer ces aménagements sur mesure. Cette prestation sera facturée en fonction des prestations demandées par le voyageur. La nouvelle facture proforma sera envoyée par courrier électronique 30 jours avant l'arrivée du voyageur. Tout changement sera effectué sous réserve des disponibilités.

Tout changement demandé par le(s) voyageur(s) après la validation du devis entraînera des frais de modification d'agence de 50€. Le refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

5 – CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Selon l'article L.211-11 du Code du tourisme, le voyageur a la possibilité de céder son contrat de voyage à une personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, tant que le contrat n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours avant le début du voyage, en prévenant Shanti Travel SAS par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. Le voyageur initial et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du montant du voyage et des frais de cession qui leur seront communiqués. Pour éviter tout désagrément, le voyageur cédant doit s'enquérir des frais auxquels il s'expose avant la cession de son contrat.

6 – CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

6.1. Conditions d'annulation

6.1.1 Annulation du fait du voyageur

Si le(s) voyageur(s) se trouvent dans l'obligation d'annuler leur voyage, ils devront informer leur compagnie d'assurance et Shanti Travel SAS par tout moyen écrit, permettant d'avoir un accusé de réception, et ce dès la survenance du fait générateur de cette annulation. C'est la date d'émission 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 appréciera, 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.

6.1.2 Annulation partielle du fait du désistement d'un ou plusieurs voyageur(s)

En cas d'annulation d'un ou plusieurs voyageurs à un voyage maintenu pour les autres participants, le prix du voyage pour les voyageurs qui maintiennent leur inscription sera ré-évalué en fonction du nombre de ces derniers. Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter du montant de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part, avec application du barème des frais d'annulation visé à l'article 6.2 ci-après.

6.1.3 Annulation du voyage par Shanti Travel SAS pour minimum de participants non atteint

Si le seuil minimal de participants fixé pour un voyage de groupe n'est pas atteint, Shanti Travel SAS se réserve le droit d'annuler sans frais, sous réserve d'en informer le voyageur dans un délai de 1 mois avant le départ ou la date fixée par le contrat et de procéder au remboursement des sommes engagées par le voyageur et/ou de lui proposer une alternative de voyage à une date ultérieure.

6.2. Barème des frais d'annulation totale

6.2.1 Pour tous les voyages, à l'exception des voyages à destination du Japon et de la France

En cas d'annulation de votre part (pour quelque raison que ce soit), les frais d'annulation au barème standard seront calculés comme suit :

- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage sera conservé
- A moins de 15 jours du départ : 100% du montant total du voyage sera conservé

6.2.2 Pour tous les voyages à destination de la France et du Japon

En cas d'annulation de votre part (pour quelque raison que ce soit), les frais d'annulation au barème standard seront calculés comme suit :

- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 60% du montant total du voyage sera conservé
- A moins de 15 jours du départ : 100% du montant total du voyage sera conservé

La non-présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelque raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

6.3. Barème des frais d'annulation partielle (valable pour les Groupes Organisés)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus (article 6.2) sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur :

- Le montant des prestations nominatives et non consommées à la date de l'annulation
- La quote-part des prestations partagées du voyage maintenu (location, hébergement...).

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 Shanti Travel SAS pour ce dossier, quel que soit l'auteur du paiement.

6.4. Remboursements

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Shanti Travel SAS et engagés par le voyageur (tels que frais de transport,



frais d'obtention des visas, documents de voyages, etc.), ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement de la part de Shanti Travel SAS.

Avant tout remboursement, une lettre de non-acceptation de remboursement par votre assurance personnelle (assurance voyage, assurance responsabilité civile, assurance carte bancaire ou tout autre type d'assurance) devra être communiquée à Shanti Travel SAS.

Toute procédure de remboursement prendra un minimum de 14 jours après la résolution du contrat, sous réserve de la réception par Shanti Travel SAS de la lettre de non-acceptation de remboursement de l'assurance.

7 – ASSURANCE

Responsabilité civile professionnelle : Shanti Travel SAS est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la Responsabilité Civile Professionnelle HELVETIA COMPAGNIE SUISSE D'ASSURANCES n°92200405 au 40, Dufourstrasse, 9001 Saint Gall, Suisse.

La présente garantie s'applique aux sinistres survenus dans le monde entier. Il est rappelé que, hors de France, la présente assurance ne peut se substituer à toute obligation légale étrangère imposant de s'assurer sur place et, en conséquence, ne dispense pas le Souscripteur de l'obligation de s'assurer conformément aux textes locaux.

Cependant Shanti Travel SAS ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque voyageur doit être titulaire. Nous vous demandons de nous communiquer à l'avance les garanties de votre assurance personnelle (assurance rapatriement).

Assurance Voyage : Shanti Travel propose à tous ses voyageurs une assurance voyage multirisque standard (Assurance secours en montagne pour les circuits trekking et alpinisme ou secours en mer pour les voyages plongée sur demande). Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'assurance proposée par Shanti Travel, il est de votre ressort de souscrire une assurance rapatriement (et secours en montagne pour les circuits trekking et alpinisme ou secours en mer pour les voyages plongée).

Dans tous les cas, n'oubliez pas d'emporter avec vous en voyage la copie de votre contrat (les coordonnées de votre assurance personnelle), car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assurance (nos guides et agents locaux vous aideront bien sûr dans cette démarche).

Dans la fiche de renseignements participant, il vous est demandé de nous donner les informations concernant votre assurance et les personnes à contacter parmi vos proches en cas d'accident. Shanti Travel SAS s'engage à vous aider à ouvrir un dossier auprès de votre assurance si vous êtes dans l'incapacité de la contacter et de fournir les factures des frais éventuellement encourus.

Pour les voyages en haute montagne, une assurance spécifique couvrant les frais de recherches, sauvetage et rapatriement en cas d'accident ou de maladie est nécessaire, dans la mesure où ces clauses ne sont pas déjà incluses dans l'assurance maladie et accidents.

8 – RÉVISION DU PRIX

Tous nos prix sont sujets à modification en fonction de la disponibilité et de leur réactualisation sur nos sites Internet.



8.1. Groupes organisés

Les prix applicables sont ceux accessibles sur l'un de nos sites Internet pour votre circuit. Le prix par circuit et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit (généralement 2 ou 4 participants). Pour un nombre de participants inférieur, les conditions techniques de réalisation du voyage sont différentes et peuvent nous amener, pour garantir le départ ou en raison de circonstances particulières (expéditions, voyages exceptionnels) précisées dans notre offre, à vous facturer un complément de prix dit « petit groupe » au plus tard 30 jours avant la date du départ du voyage, étant précisé que Shanti Travel vous le rembourserait si des inscriptions complémentaires venaient compléter l'effectif du circuit.

Après l'inscription, le prix du voyage peut encore être modifié si le prix du/des vol(s) intérieur(s) réservé(s) à date effective dépasse le prix de nos cotations. Ce supplément sera indexé au solde qui vous sera envoyé par courrier électronique.

8.2. Voyages « A la carte » et « Sur Mesure »

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant ses dates, prestations et mode de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par Shanti Travel SAS, avec une date de validité (généralement 7 jours).

Après l'inscription, le prix du voyage peut encore être modifié en fonction de vos choix d'hôtels et/ou de leur disponibilité, et si le prix du/des vol(s) intérieur(s) réservé(s) à date effective dépasse le prix de nos cotations. Ce supplément sera indexé au solde qui vous sera envoyé par courrier électronique.

8.3. Tous nos voyages

Tous nos devis ont une validité de 7 jours. Tout devis non confirmé dans les 7 jours sera réajusté et toute réservation pourra être modifiée en fonction des disponibilités. Nous vous demandons de confirmer rapidement votre devis afin d'assurer le prix indiqué et les disponibilités.

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

(Modification : Précision ajoutée sur les conditions de révision des prix et la notification préalable au voyageur, comme indiqué dans les versions anglaises et allemandes.)

Les majorations de prix sont possibles si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- 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, imposées 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 aéroports
- Du taux de change entre le dollar américain (USD) et/ou de la devise locale du pays avec l'Euro.



Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

9 – MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

9.1. Jours de départ et retour

Nous ne connaissons pas toujours les horaires exacts des vols internationaux réservés par vos soins au moment de votre demande ou de votre inscription. En conséquence, par précaution Shanti Travel SAS considère que le premier et le dernier jour du voyage sont consacrés au transport alors même que ces jours pourraient inclure des prestations de voyage (repas, visite...).

9.2. Hébergement

Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre (ou tente) double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle peut être demandée à Shanti Travel SAS, contre facturation d'un supplément.

9.3. Conditions particulières Haute Montagne

Le personnel d'encadrement choisi par Shanti Travel SAS ou ses partenaires (guide de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne, etc...) pour accompagner le groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des circonstances imprévues. En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension, de la condition physique des voyageurs, Shanti Travel SAS, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du séjour du fait d'un participant ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

9.4. Conditions particulières Activités à risque

Pour les voyages à thème proposant des activités à risque (ex : trekking, plongée, équitation,...), le voyageur doit souscrire obligatoirement une assurance spécifique couvrant ces activités pour la durée du séjour.

9.5. Groupes organisés

Sauf stipulation contraire, la taille minimale des groupes pour nos voyages est de 2 personnes et la taille maximale de 14 personnes.

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 de votre voyage seront identiques.

9.6. La responsabilité des voyages Shanti et les personnes à mobilité réduite

Nous sommes conscients des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite. Bien que nos voyages ne soient pas de façon systématique accessibles à tous, nous pouvons offrir des possibilités d'adaptation. Nous vous invitons à nous contacter pour en vérifier les détails auprès de nos experts voyages.

10 – MINEURS

Shanti Travel SAS accepte d'inscrire des voyageurs ayant au minimum 18 ans. Les demandes d'inscription concernant les mineurs qui vont entreprendre le voyage non

accompagnés de leurs parents ou tuteurs et sous réserve de l'accord préalable de Shanti Travel SAS, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur".

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.

11 – RESPONSABILITÉ

Shanti Travel SAS est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenu d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L.211-17-IV du Code du tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage.

Shanti Travel SAS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements extérieurs à elle, notamment :

- Perte ou vol des billets de passage aérien par le voyageur, les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata ;
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations...) ou non conformes aux indications figurant sur l'offre de voyage et le bulletin d'inscription, pour des ressortissants de nationalité française, et/ou au poste de police des douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-dessus.
- Incidents ou événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Shanti Travel SAS, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Shanti Travel SAS, faillite d'un prestataire, annulation de vols, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour l'envoi des billets d'avion, passeports...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part de Shanti Travel SAS, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard lors d'une escale aérienne. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.
- Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative. Shanti Travel SAS se réserve le droit de modifier

les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs ne peut être assurée et ce, sans recours possible de ces derniers.

En cas de non-faisabilité d'un itinéraire, Shanti Travel SAS utilisera les sommes engagées mais non dépensées afin de proposer au voyageur un itinéraire alternatif. Il peut arriver que cette somme ne couvre pas l'ensemble des coûts imposés par ce nouvel itinéraire. Dans ce cas, un supplément sera demandé au voyageur. Le refus de cet itinéraire ou de cet ajustement de prix de la part du voyageur sera considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6.

Réservation en ligne des vols : Le voyageur peut accéder via le site internet de Shanti Travel à des liens vers les sites internet de compagnies aériennes, de centrale de réservation internet, et de comparateurs de prix lui permettant d'effectuer des réservations de vol. Shanti Travel SAS n'est en aucun cas responsable des réservations effectuées via ces sites internet. Toute demande, requête ou plainte devra être adressée directement aux sites concernés.

12 – RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Sauf cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle action judiciaire, toute réclamation devra être adressée à Shanti Travel SAS.

Les réclamations doivent être faites sur place pendant le voyage afin de permettre à l'agence de résoudre immédiatement les problèmes éventuels, les réclamations non formulées pendant le voyage auprès de nos représentants ou par mail ne pourront être prises en compte. Après son retour, le voyageur dispose d'un délai de 30 jours après la fin de son voyage pour soumettre une réclamation formelle. Cette réclamation peut être adressée au service client de Shanti Travel à l'adresse suivante : Shanti Travel SAS, 14 rue de Tolbiac, 75013 Paris (FRANCE), par lettre recommandée avec accusé de réception (RAR) ou par courrier électronique à l'adresse contact@shantitravel.com, accompagnée de tout justificatif nécessaire.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel ou en écrivant à l'adresse postale suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

13 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données recueillies sur les formulaires d'inscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par Shanti Travel.

Afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de Shanti Travel SAS, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont exercées :

- Commande d'un voyage : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées 5 ans à compter de la conclusion du contrat de vente
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à : contact@shantitravel.com

14 – 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. Shanti Travel SAS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Shanti Travel SAS 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Shanti Travel SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Shanti Travel SAS.

(Modification : Assurance de la couverture en cas d'insolvabilité, conforme aux directives de l'UE, en ligne avec les conditions anglaises et allemandes.)

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site internet de Légifrance à l'adresse suivante www.legifrance.gouv.fr.