

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente (ci-après désignées "les CGV") s'appliquent, à défaut de stipulations contraires, à tous les contrats conclus entre:

- d'une part Terra Canada Voyages Ltd, ci-après collectivement désignées « l'Agence ».
- d'autre part, toute personne physique ou morale faisant appel aux services de l'Agence, ci-après désignée « le Client ».

Est dénommée « le Participant » toute personne physique participant au voyage organisé par le Client.

1. Champ d'application

Le présent document vise à présenter les CGV applicables aux prestations (les itinéraires, les excursions, les activités et les hébergements) offertes par l'Agence. Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet de l'Agence et sur le devis fourni au client. En cas de litige, l'Agence étant de droit local, ce sont les tribunaux de la ville d'implantation de l'Agence qui seront compétents.

2. Inscription et modalités de paiement

2.1 CONFIRMATION:

La confirmation d'un voyage par le Client est effective pour l'Agence dès réception des éléments suivants:

- L'acceptation formelle par le Client du devis envoyé par l'Agence.
- Un acompte minimal représentant 30% du montant total des prestations terrestres ainsi que de 100% du montant des prestations de transport aérien, sur la base de la facture qui sera parvenue au Client. Exceptionnellement, selon les conditions de vente de certains de nos prestataires, un acompte de 50% peut être demandé.

Une réservation est considérée comme définitive uniquement après que l'Agence a confirmé la disponibilité du séjour.

Le solde du montant des prestations doit être acquitté 45 jours avant la date de début des prestations. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré par l'Agence comme une annulation par le Client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation

énoncés dans le point 3: Annulations. L'Agence se réserve alors le droit d'utiliser l'acompte pour couvrir les services non remboursés par les prestataires et de ne pas garantir l'opération du circuit.

2.2 MODES DE PAIEMENT:

L'Agence s'engage à fournir des méthodes de paiement sûres et efficaces pour le Client. Tous les frais bancaires sont à la charge exclusive du Client.

2.3 CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE:

Des Conditions Particulières de Vente peuvent s'appliquer. Ces conditions seront spécifiées dans le devis fourni au Client et auront prévalence sur les présentes CGV.

3. Tarifs des voyages

Les prestations vendues dans une autre monnaie que la monnaie locale ou en circulation de l'Agence (Dollar Américain ou Euro notamment) sont basées sur un taux de change calculé à un moment donné.

En cas de dévaluation supérieure à 10% ou appréciation supérieure à 20%, l'Agence se réserve le droit de réévaluer le montant du voyage, donnant le choix au client de maintenir le service ou de l'annuler.

De plus l'Agence peut se trouver dans l'obligation de modifier ses tarifs et ses programmes pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

4. Annulations et Modifications

4.1 AVANT LE SÉJOUR

a – Modification

Tout changement dans les prestations et dates du voyage de la part du Client avant le départ entraînera une révision du contrat et des tarifs. Le nouveau contrat sera envoyé par mail et sera à régler avant le départ du Participant. Le non paiement de l'ajustement du contrat, sera considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation dans l'article ci-après.

b- Annulation

Toute annulation de voyage devra être effectuée par email avec accusé de réception de la part de l'Agence. C'est la date d'émission de l'email qui sera retenu comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Pour éviter tout désagrément, le Client doit s'enquérir des frais auxquels il s'expose avant la cession de son contrat.

c – Barème des frais d'annulation

c-1 Le remboursement par l'Agence des sommes versées sera effectué dans les conditions et limites suivantes, pour tout séjour au Canada:

- Plus de 120 jours avant l'arrivée : remboursement intégral de l'acompte terrestre. Aérien : 100% de frais retenus.

- De 90 à 119 jours avant l'arrivée : retenue de 70% de l'acompte terrestre correspondant aux préparations de certains services.
- De 46 à 89 jours avant l'arrivée : retenue de 100% de l'acompte versé, correspondant aux préparations de certains services.
- De 30 à 45 jours avant l'arrivée : retenue de 60% du montant total du dossier.
- Moins de 30 jours avant l'arrivée : retenue de 100 % du montant total du dossier.

c-2 Barème des frais d'annulation pour séjour ayant une extension aux Etats-Unis

- Plus de 120 jours avant l'arrivée : 5% du montant total du dossier sera retenu (prestations terrestres). Aérien : 100% de frais retenus.
- De 90 à 119 jours avant l'arrivée : retenue de 70% de l'acompte terrestre correspondant aux préparations de certains services.
- De 46 à 89 jours avant l'arrivée : retenue de 100% de l'acompte versé, correspondant aux préparations de certains services.
- De 30 à 45 jours avant l'arrivée : retenue de 60% du montant total du dossier.
- Moins de 30 jours avant l'arrivée : retenue de 100 % du montant total du dossier.

c-3 Clauses d'exception pour tout séjour en Alaska ou avec extension en Alaska.

Un acompte représentant 50% du montant total des prestations terrestres ainsi que de 100% du montant des prestations de transport aérien est exigé à la confirmation du voyage. Le solde du prix des prestations devra être réglé 75 jours avant le début effectif des prestations.

Frais d'annulation:

- Plus de 150 jours avant l'arrivée : 5% du montant total du dossier sera retenu (prestations terrestres). Aérien : 100% de frais retenus.
- De 120 à 149 jours avant l'arrivée : 70% de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux préparations de certains services.
- De 75 à 119 jours avant l'arrivée : 100% de l'acompte versé sera retenu, correspondant aux préparations de certains services.
- De 46 à 74 jours avant l'arrivée : 60% du montant total du dossier sera retenu.
- Moins de 45 jours avant l'arrivée : 100 % du montant total du dossier sera retenu.

d – Révision des prix pour un groupe

Si un ou plusieurs Participants inscrits sur un même voyage annulent leur réservation qui reste maintenue pour les autres Participants, l'Agence se réserve le droit de réviser les tarifs en fonction du nombre actualisé de Participants.

c – Cas particuliers

Les prestations aériennes, une fois les titres de transport achetés par l'Agence ne sont ni modifiables ni remboursables.

Dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part de l'Agence, de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles que, la réservation

de packages hôteliers à des dates particulières, croisières...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées.

4.2 PENDANT LE SÉJOUR

a – Modification

Toute modification du fait du Participant impliquant un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) lui sera facturée.

b- Annulation

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation de la part de l'Agence.

5. Responsabilités de l'Agence et du Client

L'Agence s'engage à fournir les services décrits dans le contrat et est tenue d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. Cependant l'Agence ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements extérieurs à elle, notamment:

5.1 INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de confirmer son voyage, le Participant au voyage doit s'assurer qu'il est en possession de tous les documents nécessaires (passeport, visa, livret de famille, autorisation

de sortie du territoire pour les mineurs, carnet de vaccination, permis de conduire ...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Chaque Participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités.

L'Agence fournit des informations indicatives sur les formalités administratives, douanières et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution de ces voyages sur son site Internet et dans la documentation remise. Ces informations ne sont données par l'Agence qu'à titre indicatif, et ne sauraient engager sa responsabilité, ni se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des Participants. Il est donc fortement conseillé de vérifier avant le départ et auprès des autorités concernées comme les Consulats la liste des documents nécessaires et les formalités migratoires, sanitaires et douanières en vigueur.

L'Agence ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un Participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de

présentation de ces documents seront intégralement à la charge du Participant et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du Participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

5.2 INFORMATIONS SUR LA SANTÉ

Le Client et les Participants au voyage sont tenus d'informer l'Agence ainsi que les guides accompagnants de leur condition sanitaire et physique afin de les prendre en compte dans la réalisation des activités.

Même informés, l'Agence et ses guides ne peuvent être tenus pour responsable en cas d'accident consécutif à la condition du(des) Participant(s) concerné(s).

Il en va de la responsabilité de chaque Participant de vérifier avec son médecin si son état de santé lui permet de participer aux activités du voyage.

Dans tous les cas de figure, l'Agence et ses guides ne peuvent se substituer aux médecins et aux clients pour savoir ce qui convient le mieux à l'état de santé des participants et l'adéquation des activités proposées avec la condition physique et psychique du client et des participants relève de la seule responsabilité de ces derniers.

5.3 RISQUES ET SÉCURITÉ

Le Client et les Participants au voyage reconnaissent que, vu le caractère du voyage qu'ils choisissent, ils peuvent courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, l'état des routes, le caractère aventureux de certains circuits (notamment les randonnées, les sports nautiques, la plongée sous-marine, les expéditions en véhicule tout terrain...).

Des organismes permettant une évacuation rapide dans certains endroits éloignés des villes n'existent pas toujours.

Le Client et les Participants au voyage déclarent avoir conscience de tels risques et s'engagent, en cas d'accident, à ne pas mettre en jeu la responsabilité de l'Agence, de ses guides et différents prestataires.

Si les circonstances l'imposent, et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble d'un groupe de Participants, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'Agence se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires

substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les Participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque Participant doit se conformer aux règles de prudence et de vie en collectivité, et suivre les directives données par l'accompagnateur ou le prestataire de l'Agence.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle de l'un des Participants. L'Agence se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un Participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des autres Participants. Aucune indemnité ne serait alors due.

Si le Participant concerné refuse de suivre les indications du guide, ce dernier pourra faire signer une décharge de responsabilité qui actera du désaccord et dégagera l'Agence et le guide de toute poursuite.

5.4 BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Les Participants sont responsables de la garde de leurs biens personnels.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage et ne saurait être tenue de dédommager les clients en de telles circonstances.

En cas de problème, il est recommandé aux Participants de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

6. Assurances

L'Agence a souscrit un contrat garantissant sa responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par la loi locale en vigueur.

6.1 ASSURANCE MÉDICALE

L'agence recommande fortement au Participant de souscrire à une assurance couvrant l'assistance médicale et le rapatriement ainsi qu'une assurance annulation. La décision de souscrire ou non une telle assurance ainsi que le choix de celle-ci sont de l'entière responsabilité du Participant.

L'Agence est partenaire de compagnies d'assurance et peut proposer des assurances selon les besoins des Participants (annulation, rapatriement, multi-risques). N'hésitez pas à demander plus d'informations directement à la personne en charge de votre dossier.

6.2 CONDITION PARTICULIÈRES

L'Agence se réserve le droit de faire signer une décharge de responsabilités aux Participants

à leur arrivée dans le pays de destination.

En cas d'activités à fort risque (sports extrêmes, alpinisme/andinisme, plongée, rafting, parapente, moto...), les Participants devront souscrire à une assurance complémentaire spécifique qui sera communiquée à l'Agence avant le départ.

Le Participant devra transmettre les informations relatives aux assurances contractées à l'Agence avant le départ.

7. Réclamations et Médiation

7.1 MODALITÉS

Toute réclamation devra être notifiée par écrit à l'Agence par lettre recommandée avec avis de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage.

Un éventuel litige sera, dans la mesure du possible, réglé à l'amiable.

En cas de désaccord complet, l'Agence étant une société de droit local, ce sont les tribunaux

locaux de la ville d'implantation de l'Agence qui seront jugés compétents.

7.2 HÔTELLERIE

Les standards hôteliers peuvent être de qualité inférieure à celle que l'on peut trouver dans d'autres régions du monde, et les standards locaux d'appréciation de confort, le nombre d'étoiles, ne pas correspondre à ceux auxquels les Participants sont habitués.

Cependant l'Agence travaille régulièrement avec des établissements hôteliers avec lesquels sont maintenus des rapports de confiance.

Le Participant ne pourra prétendre à un remboursement basé sur des différences de jugement concernant le niveau de confort.

7.3 TRANSPORT AÉRIEN ET CLIMAT

Si le voyage se trouve perturbé en raison de modifications de la compagnie aérienne pour toute cause extérieure à l'Agence, l'Agence s'efforcera de proposer une solution alternative pour le(s) Participant(s).

Les frais en résultant seront à la charge du(des) Participant(s).

Les droits à réclamation ou indemnisation sont ceux applicables selon les lois locales en vigueur. Ces démarches ne pourront être menées que par le Participant, à titre personnel.

Les autorités locales peuvent parfois suspendre certaines visites et déplacements en dernière minute pour la sécurité des personnes.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable des conséquences de cette décision, considérée comme un cas de force majeure (ex : perte d'un transfert en bateau ou de vols aériens).

8. Force Majeure

En cas d'événements extérieurs venant perturber la marche normale du pays (ex : troubles politiques et sociaux, catastrophes naturelles, grèves, blocages de route et manifestations, feux de forêt etc..), l'Agence se réserve le droit d'annuler un voyage ou d'en modifier son contenu.

Les Participants seront informés au préalable du contexte et de toutes les possibilités de changement.

L'Agence se charge avant tout de la sécurité des personnes qui participent aux voyages qu'elle organise.

En cas d'annulation, l'Agence ne sera pas tenue de rembourser les montants versés et les participants ne sauraient prétendre à aucune indemnité.

En cas de modification du parcours dû à des événements extérieurs, un nouveau devis sera établi et sera proposé au(x) Participant(s). La totalité des frais de modifications reste à la charge du(des) Participant(s).

9. Protection des données personnelles

Les informations recueillies lors de la réservation sont nécessaires pour le bon traitement de la commande. Afin de permettre la réservation des prestations, les données du Participant seront communiquées aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôtel, transport,..) situés en dehors de l'Union Européenne. Conformément à la législation, le Client

dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données personnelles. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant (loi « Informatique et Libertés »). Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à: contact@

LE RÈGLEMENT D'UN ACCOMPTE POUR L'ORGANISATION D'UN
VOYAGE VAUT ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS
GÉNÉRALES DE VENTE.