



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TERRA MOROCCO

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente s'appliquent, à défaut de stipulations contraires, à tous les contrats conclus entre :

d'une part Terra Morocco, ci-dessous dénommées « l'Agence » ;

d'autre part toute personne physique ou morale faisant appel aux services de l'Agence, ci-dessous dénommées « le Client ».

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

## 1. OBJET

L'Agence offre au Client la possibilité de réaliser un voyage dans son pays d'implantation en permettant de choisir la ou les destinations visitées (incluant les pays voisins du pays d'implantation), les itinéraires, les excursions, les activités et les hébergements.

## 2. NOTRE STATUT

Pour nos clients individuels résidant en France, l'Agence travaille en étroite collaboration avec Terra Gaïa, son partenaire en France. Cette alliance a été mise en place afin de vous permettre d'organiser votre voyage sans intermédiaire tout en vous offrant la sécurité du paiement et la sécurité contractuelle que vous assure un voyageur régi par la loi française. A ce titre, le devis est établi par l'Agence ainsi que les documents de voyage qui vous seront remis avant votre départ. La facture, le bon pour accord ainsi que le paiement de prestations sont effectués auprès de Terra Gaïa (*Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM013230017 / Garant financier : APST – 15 avenue Carnot – 75017 Paris / Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox - Tourisme Pro, 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux* )

En conséquence, ce sont les conditions générales de vente de Terra Gaïa, jointes à votre devis, qui s'appliquent.

## 2. INSCRIPTION ET MODALITES DE PAIEMENT

Toute inscription à un voyage sera effective pour l'Agence à réception :

- de l'acceptation par le Client du devis envoyé par l'agence.
- d'un acompte 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.

Une réservation n'est définitive qu'après confirmation par l'Agence de la disponibilité du séjour.

Le solde du prix des prestations devra être réglé 45 jours avant le début effectif des prestations.

Dès confirmation du dossier, il sera en outre demandé au Client de fournir le plus tôt possible les informations concernant l'ensemble des Participants au voyage (noms, prénoms, dates de naissance, numéros de passeport et de préférence la copie scannée), afin de garantir les réservations.

Des Conditions Particulières de Vente peuvent s'appliquer en cas de voyage

- en très haute saison touristique
- dans certaines régions
- concernant certaines prestations comme les croisières et locations de bateau ou véhicules Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client, elles auront prévalence sur les Conditions Générales de Vente.

### **3. FRAIS D'ANNULATION**

#### **3.1 AVANT LE SEJOUR**

Toute annulation de voyage devra être effectuée par email et devra en tout état de cause être complétée par une notification à l'Agence par lettre recommandée avec avis de réception.

Le remboursement par l'Agence des sommes versées sera effectué dans les conditions et limites définies ci-après

Plus de 120 jours avant l'arrivée : 10% de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services, au temps passé sur la conception et la réservation des prestations.

De 90 à 119 jours avant l'arrivée : 70% de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services.

De 46 à 89 jours avant l'arrivée : 100% de l'acompte versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services.

De 30 à 45 jours avant l'arrivée : 60% du montant total du dossier sera retenu.

Moins de 30 jours avant l'arrivée : 100 % du montant total du dossier sera retenu.

Les prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que l'Agence aura acheté les titres de transport, qui ne sont ni modifiables ni échangeables.

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

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 visés ci-dessus. 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.

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 l'achat de certains billets d'avion, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées.

### **3.2 PENDANT LE SEJOUR**

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.

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

Une modification à l'initiative du Client ou de l'un des Participants portant sur la destination ou un changement de date est considérée comme une annulation.

## **4. RECLAMATIONS**

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

## **5. ASSURANCES**

En acceptant de voyager avec l'Agence, les Participants s'engagent à souscrire une assurance pour assistance médicale et rapatriement ainsi qu'une assurance annulation qui devront être transmises à l'Agence avant le départ.

Dans le cas où le billet d'avion des Participants aurait été réglé avec sa carte bancaire, ou dans le cas où l'acompte aurait été réglé via le service de paiement en ligne de l'Agence, les Participants sont susceptibles d'être couverts.

Seul l'établissement bancaire concerné par ce règlement pourra le confirmer ou l'infirmer.

La décision de souscrire ou non une telle assurance ainsi que le choix de celle-ci sont de l'entière responsabilité des Participants.

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,...), les Participants devront souscrire une assurance spécifique complémentaire et la communiquer à l'Agence avant le départ.

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

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

## **6. RESPONSABILITE**

Avant toute inscription pour entreprendre le voyage, chaque Participant devra vérifier, en fonction de sa situation personnelle, qu'il est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale

d'identité, 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 délivre des informations sur les formalités administratives 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.

## **7. SANTE**

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 un séjour prolongé en altitude pour les destinations concernées.

Si le Participant a des difficultés connues (respiration par exemple) qui peuvent s'avérer un handicap en altitude, il devra demander à l'Agence, avant son arrivée dans le pays, la possibilité de mettre à disposition une bouteille d'oxygène.

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.

## **8. RISQUES ET SECURITE**

Le Client et les Participants au voyage sont conscients 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 de 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.

## **9. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS**

Les Participants sont responsables des biens personnels qu'ils conservent sous leur garde, qu'il s'agisse d'argent, cartes de crédit, bijoux, vêtements, appareils photos ou vidéos ...

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).

## **10. HOTELLERIE**

L'infrastructure hôtelière peut 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 demander un remboursement pour un motif de différenciation de jugement sur le confort.

## **11. TRANSPORT AERIEN 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 fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution alternative au(x) Participant(s).

Les frais en résultant resteront 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).

## **12. FORCE MAJEURE**

Si des événements extérieurs venaient perturber la marche normale du pays (ex : troubles politiques et sociaux, catastrophes naturelles, grèves, blocages de route et manifestations ...), 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).

## **13. TARIFS ET TAUX DE CHANGE**

Les prestations vendues dans une autre monnaie que le Dollar Américain (notamment l'Euro) sont basées sur un taux de change calculé à un moment donné. En cas de dévaluation subite, 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.