



CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 (J.O du 14 juillet 1992) et son décret d'application n° 94-490 du 15 juin 1994 (J.O du 17 juin 1994). Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients.

RESERVATIONS ET SEJOURS

La réservation peut être faite par téléphone, lors de votre passage à l'agence, par email et/ou par envoi d'un bulletin d'inscription, accompagné du règlement de votre acompte. Nous vous ferons parvenir notre contrat qui récapitulera les dates, lieu, durée, nombre de participants, prix et conditions de votre séjour ainsi que le montant de l'acompte versé. Ce contrat ne peut être, en aucun cas, libellé à un autre nom que celui du demandeur figurant sur le bulletin d'inscription. Pour connaître précisément le contenu des prestations de chaque lieu de séjour, reportez-vous aux indications des brochures et aux tableaux tarifs.

TARIFS

Les tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait basé sur des nuitées. Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement par Terres Métisses. Prestations séjours sans transport : les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation involontaire du séjour (route effondrée, conditions climatiques...) sont à la charge du client. Les prolongations de séjours sont facturées par journée sur la base du tarif applicable.

Prestations séjours avec transport inclus ou en option : le temps du trajet est inclus dans la durée totale du séjour. Les transporteurs pouvant être conduits à modifier leurs horaires pour des raisons indépendantes de notre volonté, la durée globale du séjour ou du voyage pourra être écourtée ou allongée. Dans la mesure où l'incident se produit alors que le voyage est déjà commencé, aucune modification de prix ne sera apportée.

FRAIS DE DOSSIER

Dans certains cas, les réservations donnent lieu à la perception par Terres Métisses de frais de dossier dont le montant est précisé dans les documents de vente. Ces frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement.

ASSURANCES

Les clients de Terres Métisses bénéficient pendant leur voyage ou séjour de la garantie responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels. L'assureur de Terres Métisses : Prudence Créole, 32 rue A. de Villeneuve, BP 301, 97466 Saint-Denis cedex. La garantie financière prévue par la loi a été souscrite auprès de Arcus Solution.



RESPONSABILITE

En cas d'accidents et d'incidents entraînant un préjudice corporel, matériel ou moral ou en cas d'évènements locaux (grèves, fêtes religieuses, ...) conduisant à modifier l'exécution des programmes, Terres Métisses ne pourrait être tenu pour responsable des cas de force majeure, des cas fortuits, ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du voyage ou du séjour. Néanmoins dans ces dernières hypothèses, Terres Métisses s'efforcera de rechercher et de proposer des solutions propres à surmonter les difficultés apparues. Terres Métisses ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports des passagers. Dans l'hypothèse où un client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement.

MODIFICATION DU SEJOUR

Toute modification du séjour ne pourra se faire que sur la base d'un écrit, et donnera lieu à la perception par Terres Métisses d'une indemnité fixée ci-dessous. On entend par modification de séjour tout changement, intervenu après l'envoi du contrat, portant sur les dates de séjour sans minimum de la durée du séjour, sur le lieu de séjour, et/ou sur les prestations.

Pour les modifications demandées :

- Plus de 30 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu forfait de 50 € par personne sur la partie terrestre.
- Entre 30 et 21 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu 30% du montant des prestations annulées sur la partie terrestre.
- Entre 20 et 8 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu 60% du montant des prestations annulées sur la partie terrestre.
- Entre 7 jours et à la date d'arrivée, il sera retenu 100% du montant des prestations annulées sur la partie terrestre.

ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE

Diverses raisons peuvent vous empêcher d'effectuer votre séjour ou voyage à la date que vous aviez prévue. On entend par annulation totale la renonciation pure et simple à un séjour ou voyage, intervenue après l'émission du contrat/facture, sans réservation concomitante pour un nouveau séjour.

On entend par annulation partielle, toute modification, intervenue après l'émission de la facture, portant sur : la diminution d'effectif, la diminution de la durée du séjour.

Toute annulation du séjour ou voyage ne pourra se faire que sur la base d'un écrit envoyé par mail et donnera lieu à la perception par Terres Métisses d'une indemnité fixée ci-dessous.



Pour les annulations demandées :

- Plus de 60 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu un forfait de 50€ par personne
- De 59 jours à 30 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu 25 % du montant du voyage.
- De 29 jours à 9 jours avant la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu 50 % du montant du voyage.
- De 8 jours à moins de la date du début du séjour ou voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.
- Le fait de ne pas se présenter et/ou de renoncer au séjour ou au voyage équivalent à une annulation.

FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Nous vous conseillons de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage ou séjour. Nous donnons à titre indicatif pour les ressortissants français les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays, les formalités restent dans tous les cas à votre charge. Un client qui ne pourrait embarquer sur un vol ou entrer dans le pays du séjour faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccination...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Un client qui ne pourrait louer une voiture faute de présenter les documents exigés (permis de conduire français ou international en cours de validité) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Concernant la couverture sociale, nous conseillons vivement à nos clients partant à l'étranger de se renseigner avant le départ auprès de leur caisse de Sécurité Sociale.

CONDITIONS PARTICULIERES AUX PRODUITS FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES DE SERVICE EXTERIEURS A TERRES METISSES

Les conditions ci-dessous complètent ou remplacent, lorsqu'elles sont contraires, les dispositions portées aux conditions générales énoncées ci-dessus. Terres Métisses met à la disposition de ses clients une gamme de produits sélectionnés auprès d'autres prestataires de services et fournisseurs et garantit l'exécution satisfaisante des voyages et séjours dans les conditions prévues par la loi 92-645 du 13/07/92. Son assureur est Prudence Créole.

DOSSIERS DE VOYAGE

Les dossiers de voyage vous seront adressés après règlement du solde. Les dossiers d'accueils sont remis aux clients le jour de l'arrivée.

LE FAIT DE S'INSCRIRE A L'UN DE NOS VOYAGES OU SEJOURS IMPLIQUE L'ADHESION COMPLETE A NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE