



LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;



2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6



Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes:

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7



Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

« En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.



Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

« Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.



LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE TIERRA LATINA

1. INSCRIPTION

L'inscription ne devient définitive qu'après paiement de l'acompte. Aucune réservation ne sera faite avant cette date. Le carnet de voyage (billets d'avion, vouchers, liste prestataires) sera envoyé après règlement du solde, et au plus tard une semaine avant le départ.

2. PRIX

Les prix communiqués par TIERRA LATINA sont susceptibles de réajustement dans les cas suivants :

- Manque de disponibilité des prestations demandées
- Variation brusque du prix des prestations (inflation, prix carburant...)
- Variation du cours du dollar US, de l'Euro ou autres devises locales (peso argentin, peso chilien, sol péruvien etc....). Cours de référence www.economie.gouv.fr.
- Changement de programme lié à un cas de force majeure ou à la demande du client.

Si le réajustement de prix est lié à un problème de disponibilité, le client sera informé dans les 2 semaines suivant l'acompte (1 mois pour les groupes). Dans les autres cas, le client sera informé dans les 10 jours précédents le règlement du solde.

Le client peut éviter toute variation de prix (hors problème de disponibilités) en réglant la totalité de son voyage dès l'inscription.

3. REGLEMENT

Pour les voyages organisés, un acompte de 30 % est exigé à l'inscription (ou plus dans le cas de billets d'avion à règlement immédiat). Le solde de 70 % doit être versé au plus tard un mois avant le départ (2 mois dans le cas d'un groupe de 10 personnes ou plus), et sans relance de la part de TIERRA LATINA.

Pour les excursions hors package, le solde des prestations est demandé pour confirmer la réservation.

Si la date de départ du voyage/des prestations est inférieure à un mois au moment de l'envoi de ce présent contrat, alors la totalité du prix du voyage est demandé au moment de la réservation.

Réglable par espèces en euro, par chèque à l'ordre de TIERRA LATINA, par carte bancaire (**Mastercard ou Visa**) via un lien de paiement « up2pay » ou par virement bancaire à TIERRA LATINA Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, Code Banque 17906 Code Guichet 00032 N° de compte 96397089425 Clé RIB 63,



Domiciliation : ANGERS COUBERTIN (00301) / IBAN : FR76 1790 6000 3296 39708942 563 / code SWIFT/BIC : AGRIFRPP879.

4. ANNULATION

TIERRA LATINA peut annuler un voyage en cas de force majeure (cataclysme, conflit, épidémie...). Les participants seront avisés dès que possible. Une autre possibilité de voyage leur sera offerte, ou l'acompte versé sera restitué.

Le client peut également annuler sa participation. Il devra en faire la demande par courrier recommandé. Quel que soit le motif invoqué, il sera retenu des frais d'annulation selon le barème suivant :
*** 0% du montant total du voyage (hors vols) à plus de 40 jours du départ, 50 % des sommes versées de 30 jours à 40 jours du départ, et 100 % à moins de 30 jours du départ.**

Pour les groupes de 10 personnes et plus :

* 10% du montant total du voyage (hors vols) à plus de 3 mois du départ, 50 % des sommes versées de 2 à 3 mois, et 100 % à moins de 2 mois.

Dans le cas de prestations particulières (carnaval, fêtes, croisières, hôtels exigeant des acomptes...) dont la réservation requiert un paiement immédiat, le montant des frais engagés (qui vous sera communiqué et justifié par des factures au préalable) ne sera pas remboursable.

Les billets d'avion (inclus ou non dans un forfait) sont non remboursables dès versement de l'acompte.
Les frais d'annulation pourront être remboursés par un organisme d'assurance pour ceux qui auront souscrit une assurance-annulation, selon les conditions définies par cette assurance.

5. MODIFICATIONS

TIERRA LATINA peut modifier le contenu des programmes en fonction d'événements normalement imprévisibles. Elle devra en informer le client qui pourra décider d'annuler sa participation sans frais en cas de modification majeure.

Toute modification de la part du client (changement de nom, du nombre de participants, du programme etc...) sera soumise à l'approbation de TIERRA LATINA qui pourra décider de majorer le prix annoncé. En cas de refus de la majoration par le client, le cas sera considéré comme une annulation.

6. RESPONSABILITES

SAS TIERRA LATINA - 25 rue Lenepveu 49100 ANGERS – contact@tierra-latina.com – www.tierra-latina.com
Immatriculation Atout France IM092150004 - Capital social : 7 500€ - Garantie Financière APST 200 000€ - 80782391900020 - RCS ANGERS SAS TIERRA



La responsabilité de TIERRA LATINA ne pourra être engagée qu'en cas de défaillance dans la fourniture des prestations. Concernant le transport aérien, la politique d'après-vente de chaque compagnie sera appliquée.

Si la compagnie annule ou déplace des vols, qui obligent à modifier le programme et entraînent des surcoûts, TIERRA LATINA ne pourra que constituer un dossier litige et le transmettre à la compagnie. En cas de non-remboursement par cette dernière, ces surcoûts devront être pris en charge par le client.

Si les frontières venaient à se refermer au moment de la prestation de voyage et que cette fermeture oblige à modifier le programme et entraîne des surcoûts, TIERRA LATINA ne pourra que constituer un document relatant les faits et les surcoûts entraînés et les transmettre au voyageur. Ce dernier pourra ensuite constituer un dossier de litige avec son assurance de voyage. En cas de non-remboursement par cette dernière, ces surcoûts devront être pris en charge par le client.

Le client devra quant à lui veiller à réunir certaines conditions pour effectuer le voyage :

- État médical satisfaisant (température, altitude).
- Papiers en règle: passeport (validité de minimum 6 mois après la date de retour prévue en France), visas, autorisations, permis. Les noms / prénom, dates de naissance et numéros de passeport donnés pour le billet aérien doivent correspondre au passeport.
- Vaccins nécessaires réalisés et/ou traitement spécifique (schéma vaccinal complet COVID-19, fièvre jaune,...).
- Aptitudes à pratiquer les activités prévues au programme (conduite, équitation, trekking, plongée...).

En cas de litige, le client devra formuler sa réclamation par courrier recommandé au plus tard 1 semaine après la date du retour, et joindre tous justificatifs.

Ces conditions particulières de vente complètent les Conditions Générales de Vente de la loi 92-645 du 13/07/92 et du décret 94-490 du 15/06/94.

Les participants déclarent avoir lu et accepté tous les termes du présent contrat et ne pas avoir connaissance de contre-indications à la pratique des activités prévues dans le programme du voyage.

Fait en deux exemplaires à

Nom, date et signature précédé de la mention « *lu et approuvé* ».