

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mises à jour le 24 juillet 2025

• PREAMBULE

Les présentes conditions décrivent les modalités de production de ces produits touristiques par :

Tumbili Voyages & Safaris, association de loi 1901

Adresse : 9 rue des Belles Roses, 87600 VAYRES / info@tumbili.fr / 06.45.89.61.34

SIRET : 83536164300025

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage : IM069170016

Garantie Financière FMS: UNAT

Responsabilité civile professionnelle : Maif Associations et collectivités – 200 avenue Salvador Allende-79038 NIORT Cedex (police n°4074352N), pour un montant de garantie de tous dommages confondus de 5 000 000€

Séjours en Tanzanie opérés par :

Osiwoo Safaris, PO Box 8239, Moshi, Kilimanjaro, Tanzanie / info@osiwoosafaris.com / +255 752 03 42 04

Licence professionnelle de tourisme n°126163 délivrée par Tanzania Licensing Tourism Board.

• I. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes ou modifications de contrats effectués à partir du 1^{er} juin 2025.

• II. INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, le programme de voyage, complété par les informations pratiques contenues dans les fiches descriptives de séjour diffusées par Tumbili Voyages et Safaris et les conditions de vente ont vocation à vous informer préalablement à votre inscription, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de Tumbili, le prix total du voyage et les modalités de paiement, les conditions d'annulation/résolution et de modification du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Tumbili pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les sites internet, brochures, et fiches descriptives de séjour relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

• III. INSCRIPTION

Pour vous inscrire sur l'un des voyages proposés dans notre offre ou obtenir un devis pour un séjour sur-mesure, nous vous invitons à faire une demande soit depuis le formulaire de notre site internet, soit en contactant un de nos conseillers par téléphone ou email qui établira une proposition de programme.

L'inscription est validée par la signature de votre bulletin d'inscription et des présentes conditions de vente. L'inscription vous engage définitivement et une annulation ou une modification n'est ensuite possible que dans les conditions de l'article VI ci-après.

Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Il agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal. Il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur que vous accompagnez (pièce d'identité requise pour le voyage et le cas échéant, autorisation de sortie du territoire), et d'établir, si le mineur ne porte pas le même nom que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale et la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous la forme d'une lettre manuscrite rédigée par celui-ci et autorisant l'enfant à voyager, accompagnée d'une copie du livret de famille et d'une copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

• IV. MODALITES DE PAIEMENT

Votre contrat dûment rempli et signé doit nous parvenir suivi d'un acompte de 50% du montant total du séjour avant la date limite spécifiée, normalement de cinq jours ouvrés, auquel il convient d'ajouter la totalité du coût aérien si inclus, ainsi que la prime d'assurance choisie. Après réception de chaque règlement, acompte et solde, l'agence vous fait parvenir un reçu.

Le solde est à régler deux mois avant le départ **sans rappel de notre part**. Si la réservation par signature du contrat est effectuée moins de deux mois avant le départ, la totalité du montant du séjour sera demandée. Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article VI ci-après.

Conformément à l'article L121-21-8 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre inscription.

Les modes de paiement acceptés sont :

- le virement bancaire sur le compte bancaire de Tumbili Voyages & Safaris au Crédit Coopératif dont les coordonnées sont indiquées dans le document d'inscription
- le paiement par CB via un lien de paiement en ligne émis par Systempay, raison sociale BPCE, 7 promenade Germaine Sablon 75013 PARIS. Les frais appliqués à ce mode de paiement sont de 1% du montant total réglé.

Les chèques bancaires et le dépôt ou l'envoi d'espèces ne sont pas acceptés pour le règlement d'un séjour. Tous les frais bancaires de l'opération sont à la charge du donneur d'ordre : banque émettrice et intermédiaire, banque réceptrice. Une régularisation peut être demandée sur justificatif si la somme envoyée ne correspond pas à la somme reçue.

• V. PRIX

1. Inclus / non inclus

Nos prix, en euros, sont établis sur des conditions économiques (taux de change, taxes d'aéroport, coût des carburants, taxes gouvernementales, tarifs des hôtels...) susceptibles d'évoluer.

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris et non compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués en temps réel lors de la production du devis. Nous pouvons être amenés à substituer un transporteur aérien par un autre et ne pouvons garantir absolument le transport sur une compagnie spécifique, ni des trajets sans escales ou correspondances.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de vaccins, visas et passeports, les dépenses personnelles sur place et les assurances facultatives bagages, annulation et assistance, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, les péages, les frais de visas, les frais de conservation de réserve marine, les taxes de séjour des hôtels dont le client doit s'acquitter, etc.

Les prix ne comprennent pas non plus les frais bancaires lors du règlement du séjour par CB en une ou plusieurs fois.

2. Révision des prix

Si le devis a été établi plus d'un mois avant l'envoi du contrat, l'agence se réserve le droit d'ajuster le montant au moment de la réservation relativement au taux de conversion en dollars du jour.

Le solde du séjour attendu deux mois avant le départ – ou un mois sous condition particulière mentionnée dans le contrat – peut être réévalué en cas de chute du taux de conversion de l'eurodollars supérieure à 0,05 par rapport au jour de la signature du contrat. Dans ce cas il sera calculé à un taux fixe du taux initial utilisé le jour du contrat + 0,05.

Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, jusqu'à 20 jours avant la date de départ, les prix peuvent être modifiés, à la hausse ou à la baisse par Tumbili Voyages & Safaris, dès lors que ces modifications restent mineures, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour tenir compte d'une des variations suivantes :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- Du niveau des taxes ou des 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, d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.

Par ailleurs si un ou plusieurs des voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de ces dépenses sera considéré comme une annulation de la part du signataire de l'inscription, avec application des modalités prévues à l'article VI.

D'autre part, si le contrat a été conclu l'année précédent le séjour, et avant la révision annuelle des tarifs envoyés par l'agence prestataire ou réceptif local, l'agence se réserve le droit de demander le règlement du surcoût par facture, au plus tard 7 jours avant le départ, dans une limite de 10% du coût global du séjour.

• VI. MODIFICATION/ANNULATION DU VOYAGE

A. DU FAIT DU VOYAGEUR

1. Modification / interruption du voyage du fait du voyageur

Après l'inscription et avant la date du départ, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageurs est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être réglé à Tumbili avant le départ.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification de prestations (ajouts/retraits, retour différé, prolongation, changement d'hébergement...) sera soumise à l'accord préalable de Tumbili et au règlement à Tumbili des frais afférents. Faute d'encaissement, Tumbili ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification portant sur la date de départ et / ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement de ces frais serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageurs pour le(s)quel(s) seront appliquées les conditions prévues à l'article VI.A.2, ci-après.

Toute demande de modification à compter de la date de départ et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation/modification demandée sera soumise à l'accord préalable de Tumbili et se fera sous réserve de disponibilités et de règlement préalable.

En cas de volonté de report du séjour par le client plus de 90 jours avant le départ, ou en raison d'annulation ou report de la part d'un tiers ayant un lien contractuel direct avec le client y compris les compagnies aériennes, plus de 90 jours avant le départ, Tumbili Voyages & Safaris pourra proposer le report du séjour à des dates ultérieures spécifiées au moment de la décision de report, notifiée par écrit, pour un montant forfaitaire de 300 euros + frais non rem- boursables* dans la limite d'un an à compter de la date de séjour initialement prévue. Le report à ces conditions ne sera possible qu'une fois. Un nouveau report serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageurs pour le(s)quel(s) seront appliquées les conditions prévues à l'article VI.A.2, ci-après.

En cas de volonté de report moins de 90 jours avant le départ, les frais seront appliqués selon le barème détaillé dans le paragraphe VI, A, 2

Dans le cadre d'une annulation de la part d'un tiers lié à un cas de force majeure (fermeture de frontière empêchant le séjour au jour du départ, vol annulé, quarantaine appliquée, catastrophe naturelle dans le pays de destination), Tumbili Voyages & Safaris appliquera le barème d'annulation mentionné dans le paragraphe VI, A, 2 ci-dessous.

*voir paragraphe VI,A,2

2. Annulation/ résolution du voyage du fait du voyageur

Conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais de résolution ci-dessous. Toute demande d'annulation émanant du voyageur devra être adressée à Tumbili par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-dessous.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part et avant le départ, nous vous appliquerons le barème de frais d'annulation ci-dessous :

Frais retenus pour l'annulation d'une inscription à un circuit, par dossier :

- plus de 90 jours avant le départ : 15% du montant total du voyage + frais non remboursables
- de 90 à 45 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage + frais non remboursables
- de 44 à 31 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage + frais non remboursables
- de 31 jours avant le départ au jour du départ : 100% du montant total du voyage

Les éventuels remboursements sont hors assurance voyage, adhésion et prestation aérienne. En aucun cas l'assurance souscrite avant le départ ne sera remboursée par l'agence ; de même que les vols internationaux et intérieurs non remboursables par les compagnies aériennes.

Les frais réels et non remboursables déjà engagés seront retenus en fonction des conditions de réservation spécifiques et exceptionnelles pratiquées par certains hôtels, titres de transport (billets de train, bateau) ou pour des billets déjà émis pour assister à certains événements culturels, sportifs, etc.

Les frais bancaires imputés pour le remboursement seront à votre charge.

B. DU FAIT DE TUMBILI VOYAGES & SAFARIS

1. Modification avant le départ :

Dans le cas d'un événement extérieur s'imposant à Tumbili au sens de l'article L211-13 du Code du Tourisme, et contraignant Tumbili à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec vous, nous pouvons nous retrouver dans l'obligation de modifier un circuit. Vous serez averti par Tumbili sur un support durable le plus rapidement possible. Nous nous efforcerons dans la majorité des cas de vous proposer une formule de remplacement.

Vous pourrez alors soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le voyageur qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement du montant du séjour dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat, auquel seront soustraits les frais réels et non remboursables (définis au paragraphe VI, A, 2). Vous devrez faire part de votre décision (acceptation de la modification ou bien résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté la modification proposée.

2. Modification après le départ :

Si après le départ, Tumbili se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, Tumbili vous en informera dans les meilleurs délais, en vous proposant, s'il y a lieu, une prestation de remplacement, dans les conditions prévues à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

3. Annulation avant départ :

En cas d'annulation définitive de notre part, vous serez remboursés intégralement du montant du séjour, à l'exception d'un montant forfaitaire de 50€ correspondant aux frais bancaires de virement international, sans toutefois pouvoir prétendre à une indemnité. Nous pouvons dans certains cas être obligés de vous imposer les conditions d'annulation exigées par les compagnies aériennes, hôtels, et autres prestataires. L'adhésion, comme l'assurance voyage souscrite (annulation, assistance ou multirisque) ne peut être l'objet d'une demande de remboursement.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit, et que ce nombre n'est pas suffisant à 45 jours de la date de départ, Tumbili vous proposera une alternative en circuit privé moyennant un supplément. En cas de refus de votre part, Tumbili peut annuler le voyage et rembourser l'intégralité des sommes versées, sauf frais non remboursables tels que l'assurance.

• VII . FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

A. PASSEPORT

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, le souscripteur du contrat doit vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport en cours de validité et encore valable six mois après la fin du séjour. Ce passeport sera celui utilisé pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, le souscripteur doit désormais nous communiquer obligatoirement une copie de chaque passeport. Tumbili Voyages & Safaris délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité Française, Suisse, Belge. Les personnes d'une autre nationalité doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

Informations sur la sécurité et les risques sanitaires : Tumbili Voyages & Safaris vous renvoie sur la fiche disponible sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux Voyageurs ». Ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date de départ.

B. VISA

Tumbili vous informe que le délai approximatif d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée

pouvant aller jusqu'à un mois environ, en fonction des périodes de demande.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à la charge du souscripteur et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de défaut de documents et/ou rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait par ailleurs prétendre à aucun remboursement auprès de Tumbili.

Le souscripteur doit communiquer des informations strictement identiques (nom, prénoms, date de naissance et sexe) aux pièces d'identité utilisées pour le voyage pour remplir tous les documents et formulaires requis pour l'inscription du voyage.

C. Personne requérant une attention particulière :

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu de nous en informer avant sa réservation. Tumbili Voyages & Safaris peut déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. Tumbili Voyages & Safaris peut également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

• VIII. DURÉE DU VOYAGE

Les durées indiquées correspondent à la durée totale du voyage, transports et circuits compris (du premier jour heure de départ au dernier jour heure d'arrivée) :

Si l'aérien est compris, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ à l'heure d'arrivée le jour du retour

Si l'aérien n'est pas compris, depuis la prise en charge à l'aéroport d'arrivée pour l'aller jusqu'au dépôt à l'aéroport de départ pour le retour.

Tumbili se réserve le droit de procéder à un ajustement de l'itinéraire et du tarif si le vol international n'a pas été réservé au moment de la réservation mais ultérieurement et que les horaires et dates ne correspondent pas à celles du séjour réservé.

• IX. DOCUMENTS DE VOYAGE

Le contrat ou formulaire de réservation est accompagné du dernier devis contenant le programme validé par vos soins au moyen d'un email ou de tout message écrit. Nous joignons également les conditions générales de vente, ainsi que celles de l'assurance si souscrite et un résumé des informations précontractuelles.

Pour tout nouveau contrat signé avec Tumbili Voyages & Safaris après le 1^{er} juin 2020, vous bénéficiez de l'assurance assistance rapatriement de notre partenaire Chapka Assurances. Sur mention de votre part et justificatif attestant de votre couverture par une assurance assistance souscrite par vos soins, le montant de l'assurance assistance rapatriement incluse sera retiré sur le devis final.

L'assurance annulation proposée par Tumbili, si vous l'acceptez, est souscrite dans les 48 heures après réception de l'acompte sur le compte de l'agence. Vous recevez par email une attestation, votre contrat souscrit et vos cartes d'assistance.

Si vous avez réservé des billets internationaux avant réservation du séjour, l'assurance annulation ne peut couvrir la partie aérienne.

Vous recevez un reçu pour chaque paiement via email.

Trois semaines avant le départ l'agence enverra une liste pour aider à boucler les bagages et si inclus, les billets des vols intérieurs. Quelques jours avant le départ l'agence enverra un dernier email récapitulant les contacts sur place et un petit guide du voyage responsable.

• X. TRANSPORT AERIEN

A. Identité du transport aérien

Tumbili vous communiquera par un document de voyage l'identité du transport aérien susceptible d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et le cas échéant les escales connues à cette date. En cas de modification postérieure à votre inscription, Tumbili s'engage à vous communiquer dès lors qu'il en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites dans l'espace aérien européen peut être consultée sur le site : https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en

B. Prestataire de Réservation du vol international

La réservation des vols internationaux n'est pas assurée par Tumbili Voyages & Safaris.

C. Conditions de transport

Le poids des bagages autorisés pour le transport aérien domestique vous sera communiqué par Tumbili.

En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne.

En tout état de cause, Tumbili ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Un retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Tumbili. Tout frais supplémentaire entraîné par une modification de programme dû à la compagnie aérienne restera à la charge du voyageur.

• XI. PRESTATIONS TERRESTRES

A. GENERAL

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur ou guide du groupe. Tumbili ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente de la part d'un participant.

B. TRANSPORT

Tout incident lié au transport routier et indépendant de la volonté de Tumbili (retard dû à un arrêt par la police routière, panne de véhicule relative à la qualité de la piste pratiquée etc) ne pourra faire l'objet d'aucune

indemnisation financière. Un véhicule immobilisé sera remplacé dans les meilleurs délais et les voyageurs acheminés vers la prochaine étape.

C. HEBERGEMENT

En cas de problème majeur lié à la sécurité, une intempérie ou autre cas de force majeure uniquement, le voyageur pourra se voir proposer une alternative à un hébergement lors du séjour. En aucun cas il ne pourra percevoir un remboursement ou une quelconque indemnité pour un problème d'hébergement indépendant de la volonté de Tumbili.

• XII. RESPONSABILITÉS

Les voyageurs doivent se conformer aux formalités de police, douanes et santé (passeport, visas, vaccins) pendant toute la durée du voyage. Tumbili Voyages & Safaris ne peut se substituer à la responsabilité individuelle des participants. De plus le voyageur est soumis aux lois du pays dans lequel il séjourne.

Tumbili est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des éléments suivants et de leurs conséquences : retards aériens, grèves, perte ou vol des billets d'avion remis aux voyageurs, changements de plans de vol ou d'appareils, modifications d'horaires, d'itinéraires, de compagnies, d'aéroport, intempéries, surcharges aériennes, annulation d'excursions ou de visites ou tous autres incidents indépendants de notre volonté.

De même Tumbili ne sera pas tenu pour responsable de l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non prévues dans le programme initial, ni des pré et post acheminements pris à l'initiative du voyageur.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Tumbili en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Tumbili sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

• XIII. ASSURANCES ET DECHARGES

A. Assurance Assistance rapatriement

Tumbili bénéficie d'une assurance assistance / rapatriement auprès de notre partenaire Chapka Assurances. Cette assurance couvre également tous les participants aux séjours proposés par Tumbili. Elle est intégrée dans le prix de tous les voyages de Tumbili réservés après le 1^{er} juin 2020 et non objets d'une modification d'un contrat antérieur. Toutefois le participant est autorisé à refuser la souscription à cette assurance assistance rapatriement, sur preuve d'une souscription auprès d'une autre compagnie d'assurance.

Les conditions générales de vente de l'assurance assistance rapatriement et un tableau récapitulatif des garanties est remis en même temps que le contrat à signer pour valider la réservation.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance /rapatriement ne couvre que la partie du séjour organisée par Tumbili.

B. Assurance Annulation

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagages, du retard d'avion, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, Tumbili vous recommande la souscription de l'assurance annulation de notre partenaire Chapka Assurances. Un devis peut être réalisé avant réservation, et l'acceptation de l'assurance annulation fera automatiquement bénéficier les voyageurs de l'assurance multirisque de Chapka Assurance, soit le cumul des garanties de l'assurance assistance/ rapatriement et des garanties de l'assurance annulation.

La souscription de l'assurance annulation/multirisque est proposée à l'inscription, et doit être réglée au moment du règlement de l'acompte. Il n'est pas possible de souscrire une assurance annulation passé un délai de 48h après règlement de l'acompte.

Une attestation d'assurance, un certificat d'adhésion et une carte d'assistance vous seront remis immédiatement après souscription.

C. Décharge

Un formulaire de décharge (Liability release form) sera requis, rempli et signé, pour toute participation à une ascension en haute montagne (plus de 3500 m d'altitude). Il sera fourni au moment de l'inscription.

• XIV. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de pension identiques) tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenus d'informer Tumbili de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Tumbili, ainsi que de fournir les documents nécessaires et remplir les formalités administratives et sanitaires requises.

• XV. DONNEES PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Tumbili lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Tumbili Voyages & Safaris.

Afin de permettre l'exécution de votre commande, ces informations seront communiquées aux partenaires de Tumbili, fournisseurs de prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs, assurance, aérien, tour opérateurs) qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, vous disposez d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer en contactant Tumbili. La politique de Tumbili en matière

de données personnelles (politique de confidentialité) conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (règlement n°2016/679), est disponible sur demande.

- **XVI. RÉCLAMATIONS/APRÈS-VENTE**

A. Pendant le séjour

Une observation de non-conformité du séjour ou d'incident doit être signalée dans les plus brefs délais après constatation par le voyageur. Toute réclamation qui n'a pas fait l'objet d'un signalement lors du séjour ne sera pas prise en considération.

B. Après le séjour

La réclamation écrite accompagnée des pièces justificatives devra parvenir dans les 15 jours suivant le retour. Passé ce délai, nous ne pourrions les prendre en considération. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Tumbili s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines après réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des partenaires locaux ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi Tumbili et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine vous seront indiquées sur simple demande à Tumbili.

Le cas échéant, le voyageur peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil (<http://webgate.ec.europa.eu/odr>)

- **XVII. DROITS DU VOYAGEUR**

La combinaison de services de voyages qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 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. Tumbili sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Tumbili 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.

Vous pourrez retrouver plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 ici : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

L'inscription à un voyage implique la connaissance détaillée et l'acceptation des conditions générales et informations énoncées dans cette page.

TUMBILI VOYAGES & SAFARIS, pour les années 2025-2026

