



CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	2
Article 2 - INSCRIPTION PRÉALABLE ET RÉSERVATION	2
2.1 INFORMATION PRÉALABLE	2
2.2. PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT	3
Article 3 - LES PRIX.....	3
3.1. PRIX	3
3.2. RÉVISION DU PRIX	4
Article 4 - MODALITES DE REGLEMENT	4
Article 5 - MODIFICATION ET ANNULATIONS.....	5
5.1. A L'INITIATIVE DE TERRES DE CHARME	5
5.2. A L'INITIATIVE DU CLIENT.....	5
Article 6 - CESSIION DE CONTRAT	7
Article 7 - INFORMATIONS VOYAGES	7
7.1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES.....	7
7.2. SÉCURITÉ ET RISQUES SANITAIRES.....	8
7.3. TRANSPORT AÉRIEN	8
Article 8 - ASSURANCES.....	9
Article 9 – RÉCLAMATIONS – GESTION DES LITIGES	9
Article 10 - PROTECTION DES DONNÉES.....	10
Article 11 - RESPONSABILITE	11
Article 12 – STIPULATIONS DIVERSES.....	12
Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait	12



Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la vente des prestations touristiques par l'agence Terres de Charme, ci-après « l'agence », société par actions simplifiée au capital de 79 000,00 €, dont le siège social est situé : 14 PL DENFERT ROCHEREAU 75014 PARIS, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 388 952 145, et immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100114.

Toute inscription à l'un des voyages proposés, implique l'acceptation sans réserve par les voyageurs, clients de Terres de Charme (ci-après désignés le(s) « Client(s) ») des présentes CGV qui prévalent sur tout autre document.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications, la version applicable au Contrat du Client est celle en vigueur le jour de la passation de sa commande. Terres de Charme et le Client sont ci-après désignés ensemble les « parties ».

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter, avoir pris connaissance de l'information préalable relative au voyage choisi, du formulaire d'information standard pour les contrats de voyages à forfait ou les services de voyages selon le cas, des présentes CGV, ainsi que des conditions contractuelles de l'assurance proposée que le Client aurait choisie, et les avoir acceptées de manière pleine et entière avant de s'inscrire ou de passer commande auprès de Terres de Charme.

Article 2 - INSCRIPTION PRÉALABLE ET RÉSERVATION

2.1 INFORMATION PRÉALABLE

Pour chaque voyage, séjour, prestation proposée, l'agence présente le descriptif comportant les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations constituent l'information préalable au sens des articles L.211-8 et R.211-4 du Code du Tourisme.

Les parties conviennent expressément que l'agence pourra apporter des modifications aux informations ainsi fournies sur les caractéristiques du voyage, le prix et les modalités de paiement, le nombre minimal de personnes requises le cas échéant, les frais de résolution du contrat.

En tout état de cause, de telles modifications interviennent conformément à l'article L.211-9 du Code du tourisme et seront portées à la connaissance du Client par, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du Contrat, qui seul, en conséquence, fera foi des prestations effectivement convenues entre les parties.

Le descriptif précise si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, Terres de Charme lui fournit des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur.

Les voyageurs doivent donc se renseigner en cas de besoins spécifiques auprès de Terres de charme avant d'effectuer leur réservation.

Hébergements : La catégorie des établissements hôteliers figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes locales des pays d'accueil. Elle peut donc différer des normes françaises.

Durée du voyage : La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du voyage sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

Dates de voyage : Les horaires sont donnés à titre d'information et peuvent être sujet à modification par la compagnie aérienne sous réserve des dispositions légales en vigueur. Par ailleurs, en cas de souhait du Client d'adapter son transport, il se rapprochera de l'agence afin de vérifier si une organisation différente est possible. Conformément à l'article L. 211-10 du



Code du tourisme, vous recevrez en temps utile avant votre départ les documents nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée ainsi que l'heure limite d'enregistrement le cas échéant.

Visuels : Les photographies, illustrations, itinéraires et vidéos présents sur le Site sont régulièrement mises à jour de sorte à illustrer au mieux les prestations proposées. Des modifications mineures peuvent néanmoins avoir lieu entre les illustrations du Site et les prestations.

2.2. PROCESSUS DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT

L'inscription aux voyages proposés par Terres de Charme se fait par téléphone.

Le Client qui passe une commande auprès de Terres de Charme doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation, le Client 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 pour les personnes inscrites sur le même dossier par ses soins.

Les réservations pour mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Le Client doit informer Terres de Charme, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, appareil respiratoire, etc.).

Le contrat de vente de voyage (désigné le « Contrat ») est composé des présentes CGV, de l'information préalable, composée notamment du programme ou descriptif des services de voyages achetés tels que repris dans le récapitulatif adressé au Client lors de la confirmation de sa commande, du formulaire d'information standard pour les contrats de voyages à forfait ou les services de voyages selon le cas, ainsi que des conditions contractuelles de l'assurance proposée que le Client aurait choisie.

Lors de la réservation par téléphone, le Client reçoit l'information préalable telle que visée ci-dessus à l'adresse indiquée par le Client, ainsi que les CGV et le formulaire standard d'information du voyageur. Le Client prend connaissance de ces éléments formant le Contrat, avant de conclure le Contrat en passant sa commande par téléphone.

Le Contrat sera conclu lors du paiement de l'acompte.

Conformément aux articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas d'un délai de rétractation après la commande de ses prestations de voyage, l'article L.221-2 excluant le chapitre relatif à la vente à distance pour les forfaits touristiques, et l'article L.221-28 excluant le droit de rétractation pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

La remise des documents de voyages et toute information sur le voyage s'effectuant par courrier électronique, le Client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte mail.

Article 3 - LES PRIX

3.1. PRIX

Préalablement à la passation de la commande, puis lors de la conclusion du Contrat, le Client a connaissance du prix total et de l'évolution possible du prix.

Nos prix correspondent à un prix forfaitaire par personne, TTC et sont libellés en euros.



Ils incluent les transports aériens, maritimes et Terrestres, les transferts selon les indications des itinéraires, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions inscrites au programme et non mentionnées comme facultatives.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, nos prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires et gratifications divers, les dépenses personnelles et les assurances facultatives bagages, annulation et assistance.

Forfaits Terrestres (sans transport) : en cas de réservation de prestations Terrestres sans transport aérien au départ de l'Europe, des frais de dossier de 50 euros par personne seront facturés. Le contenu du forfait Terrestre décrit en brochure ou sur le site sera confirmé lors de l'inscription, dans le contrat de voyage.

Frais d'inscription de dernière minute : 70 euros par dossier applicables, pour toute réservation à moins de 7 jours du départ.

Lorsque vous bénéficiez d'un tarif de groupe indiqué sur chaque contrat de voyages ou sur le contrat de voyages commun des participants au groupe, le prix est calculé sur la base de nombre initial de participants. En cas d'annulation d'un ou plusieurs membres du groupe, nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être revues afin de tenir compte des modifications rendues éventuellement nécessaires, en raison notamment de la nouvelle répartition des chambres (surcoût chambres individuelles), des conditions de privatisation de l'hébergement ou du transport, ou de toute modification de toute autre composante du forfait affectée par le nombre de participants. Le barème de prix sera indiqué au contrat.

3.2. RÉVISION DU PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, Terres de Charme se réserve le droit de modifier, à la hausse et à la baisse, le prix du Contrat en fonction de l'évolution :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- Du niveau des taxes ou 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 ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- Des taux de change en rapport avec le Contrat.

Le Client dispose de manière réciproque du droit à la réduction du prix en fonction des mêmes critères que ci-dessus visés avant le début du voyage. Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Pour toute hausse supérieure à 8%, le Client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix s'offre à lui d'accepter ou de refuser.

Si le Client souhaite résilier son Contrat, il devra en avvertir l'agence par lettre recommandée avec AR au plus tard cinq (5) jours après avoir été lui-même informé de la modification du prix. Passé ce délai, l'agence considérera que le Client accepte la modification du prix.

Article 4 - MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement des prestations touristiques achetées se fait par :

- Carte bancaire ;
- Par chèque libellé à l'ordre de Terres de Charme à envoyer par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, cette modalité de paiement étant acceptée sous réserve que le chèque parvienne jusqu'à quarante-cinq (45) jour maximum avant le départ ;
- Par chèque vacances, pour les voyages à destination de l'Union européenne, à envoyer par courrier, cette modalité de paiement étant acceptée sous réserve que le chèque parvienne jusqu'à quarante-cinq (45) jour maximum avant le départ et dans la limite de trente pourcent (30%) du prix total du voyage.

La validation du Contrat implique le règlement d'un acompte lors de la commande.



Pour chaque voyage, un calendrier de paiement est indiqué au Client au moment de l'information préalable et de sa réservation. Le Client peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde. Pas d'escompte pour règlement anticipé.

Le solde devra être réglé, sans relance de la part de Terres de charme, au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.

Article 5 - MODIFICATION ET ANNULATIONS

5.1. A L'INITIATIVE DE TERRES DE CHARME

. MODIFICATIONS

Avant le début du voyage, L'agence se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat autres que le prix, sous réserve que la modification soit mineure. L'agence en informerait alors le voyageur sur un support durable.

Dans l'hypothèse où, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du Contrat serait rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou à l'agence, celle-ci en avertira le plus rapidement possible le voyageur et l'informerait de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le Contrat, soit d'accepter la modification proposée, la décision du voyageur devant être donnée dans le délai raisonnable qui sera fixé par l'agence.

. ANNULATION

L'agence peut être amenée à annuler un voyage si le Contrat ne peut être exécuté en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, auquel cas le voyageur sera remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser, sans pouvoir prétendre à une indemnisation supplémentaire.

Dans ce cadre, l'agence remboursera au Client toutes les sommes versées par celui-ci lors de sa réservation à l'exclusion de toutes autres.

Cependant, il est précisé qu'en raison de l'état d'urgence sanitaire lié au covid-19, une ordonnance permet notamment aux agences de voyages de mettre en place un avoir au lieu du remboursement : l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, permet dans certaines conditions aux agences de voyages notamment de mettre en place un avoir d'un montant équivalent à l'intégralité des paiements effectués au titre des séjours annulés du fait de la crise du Covid-19. Si tel devait être le cas, l'agence proposerait alors dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'annulation, une prestation équivalente selon les conditions posées par l'ordonnance précitée, étant précisé qu'à défaut de la conclusion d'un contrat relatif à une nouvelle prestation avant le terme de la validité de la nouvelle proposition (18 mois), l'agence procéderait alors au remboursement des sommes versées.

En tout état de cause, tous les frais engagés préalablement par le Client, tels que frais de visas, frais de transport, de pré et post acheminement (achats de titres de transport aérien ferroviaire, maritime ou autres), frais de vaccination, etc., ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à indemnisation.

5.2. A L'INITIATIVE DU CLIENT

L'annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social de Terres de Charme mentionnée aux présentes CGV. La date retenue pour définir le délai de modification ou d'annulation entraînant les frais ci-dessous sera le jour ouvrable de la réception de la demande de modification ou d'annulation.

. MODIFICATION

Toute modification est soumise à l'accord de Terres de Charme et/ou de l'organisateur, et aux disponibilités existantes. En cas d'impossibilité d'apporter la modification souhaitée, le Contrat initial restera alors applicable.



Terres de Charme transmettra la demande au(x) organisateur(s) afin de connaître la possibilité d'une telle modification, ainsi que son coût à la charge du Client. Le montant des frais liés à la modification demandée seront ensuite transmis au Client pour validation. A ces frais, s'ajouteront des frais de gestion de la modification facturés par Terres de Charme au Client :

A plus de 60 jours avant le départ, toute modification y compris la cession du contrat de voyage entraînera la facturation d'une somme forfaitaire de 100 euros par personne pour tous les voyages.

A moins de 60 jours avant le départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application du barème des frais applicable à l'annulation ci-dessous

En cas de cession du contrat, le client est informé que les formalités de changement de nom auprès des compagnies aériennes équivalent à une annulation de la réservation et peuvent entraîner une nouvelle tarification ou se heurter à une indisponibilité de sièges.

. INTERRUPTION DU VOYAGE PAR LE CLIENT

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non-consommée du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement.

. ANNULATION

L'annulation du Contrat par le Client ne le dispense en aucune manière du paiement des sommes dont il resterait redevable envers Terres de Charme en application des dispositions du présent article.

L'annulation du Contrat par le Client entraîne la facturation par l'agence de frais d'annulation figurant ci-après, à moins que des conditions particulières aient été précisées sur la fiche descriptive du voyage.

Dans ce cas, ces dernières prévaudront sur les présentes conditions générales d'annulation.

Le montant des frais d'annulation est calculé comme suit :

- à plus de 45 jours du départ : 80 euros de frais de dossier par personne inscrite,
- de 45 à 21 jours avant le départ : somme la plus importante entre 50 % du montant total du forfait et les acomptes,
- de 20 à 14 jours avant le départ : 75 % du montant total du forfait,
- de 13 à 8 jours avant le départ : 90 % du montant total du forfait,
- de 7 jours à au jour du départ : 100 % du montant total du forfait,
- pour les départs entre le 15 décembre et le 10 janvier, les frais d'annulation sont de 100 % à moins de 45 jours du départ

En cas d'émission de billets d'avion impérative à la réservation, à certaines dates, en cas de croisière incluse dans le forfait, ou pour certains hôtels ou lodges et rappelés sur le contrat de voyage, les frais d'annulation peuvent varier et seront indiqués au client avant la réservation.

Terres de Charme remet au client lors de son inscription les conditions d'assurances annulation facultative, qui prennent en charge certains cas d'annulation justifiés (notamment maladie, accident, décès, etc.), sous déduction d'une franchise définie dans les conditions générales du contrat d'assurance.

Dans le cas de forfaits comprenant des billets low cost et à plus de 45 jours de départ, le client devra s'acquitter d'une pénalité supplémentaire correspondant à l'annulation des billets et qui sera toujours égale au montant le plus important entre les frais de dossier par personne ou le prix des billets émis ; en deçà de 45 jours et sauf cas particuliers ci-dessus Lorsque le Client ne se présente pas au départ, à l'heure et au lieu mentionnés dans son carnet de voyage ou si le Client se retrouve dans l'impossibilité de participer au voyage pour quelque cause que ce soit, le voyage ne lui sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus, sauf circonstance exceptionnelle et inévitable dans les conditions légales précisées ci-dessous.

De même, les frais extérieurs non compris dans la prestation et d'ores et déjà engagés par le Client à la date effective de l'annulation ou de la modification (notamment, et sans que cette liste soit limitative : délivrance des visas ou documents de

TERRES DE CHARME, SAS au capital de 79 000,00 €, 14 PL DENFERT ROCHEREAU 75014 PARIS,

RCS B 388 952 145, Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100114.

Garantie Financière : APS – Responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD 1 cours Michelet CS 30051 92076 PARIS LA
DEFENSE CEDEX



voyage, frais de pré acheminement ou de post acheminement, frais de vaccination etc...) ne font l'objet d'aucun remboursement de la part de l'agence.

Le Client a le droit de résoudre le Contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Le dispositif de l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure pourra également s'appliquer dans ce cas.

Article 6 - CESSION DE CONTRAT

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme, le Client a la possibilité de céder le présent Contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, tant que le Contrat n'a produit aucun effet, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Terres de charme informera le cédant des coûts réels de la cession. Le cédant du Contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 7 - INFORMATIONS VOYAGES

7.1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

L'agence délivre 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, pour tous les ressortissants français.

Les personnes de nationalité étrangère, les non-ressortissants français ou bi-nationaux sont invités à se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises, notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

Il est de la seule responsabilité du Client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage, à la consommation d'une prestation ou à un embarquement (carte nationale d'identité ou passeport, permis de conduire, visas, etc.) sont en cours de validité. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport. Le non-respect par le voyageur des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement, les formalités et pièces administratives ou sanitaires relevant de la responsabilité et des frais du Client.

Il est recommandé de consulter, jusqu'au jour du départ les sites suivants :

www.pasteur.fr ; www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs. Les participants doivent respecter les règlements et formalités d'entrées des pays (police, douanes, santé, etc.).

Avant de vous inscrire sur un voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa ou autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, vous devez vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire. Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage (CNI ou

TERRES DE CHARME, SAS au capital de 79 000,00 €, 14 PL DENFERT ROCHEREAU 75014 PARIS,

RCS B 388 952 145, Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075100114.

Garantie Financière : APS – Responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD 1 cours Michelet CS 30051 92076 PARIS LA
DEFENSE CEDEX



passport, selon le cas) et des documents administratifs éventuels, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire spécifique en cours de validité. 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 sont fournies par Terres de charme dans le Contrat.

Les Clients de Terres de Charme doivent effectuer eux-mêmes les démarches pour l'obtention de leurs visas. Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités. Vous devez par conséquent nous communiquer obligatoirement :

Vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), préciser pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés), le sexe (masculin ou féminin). Terres de charme n'est pas responsable de l'inobservation par le Client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Entre la parution des descriptifs des voyages et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir. Un Client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

7.2. SÉCURITÉ ET RISQUES SANITAIRES

Le ministère français des affaires étrangères publie sur le site internet <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/>, rubrique "Conseils aux Voyageurs", des fiches par pays. Terres de Charme vous conseille de les étudier jusqu'à la date de votre départ. Les formalités et les risques sanitaires peuvent changer et les fiches pays sont mises à jour régulièrement. Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations présentes sur cette fiche sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques.

Vu le caractère spécifique de nos voyages, chaque participant doit être conscient des risques qu'il peut courir, notamment en raison de l'éloignement des centres médicaux et de l'altitude. Certains de nos voyages prévoient des ascensions en altitude et nous ne pouvons être tenus pour responsables des risques qui y sont liés.

Si les circonstances l'imposent, notamment pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques ou pour des événements imprévus, Terres de Charme se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de modifier un voyage ou un itinéraire, substituer un moyen de transport, un hébergement, ou modifier des dates et/ou horaires de départ. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur.

Terres de Charme ne peut pas être tenue responsable des accidents qui seraient dus à une imprudence individuelle de la part d'un participant et se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement pourrait être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client dans ce cas présent. Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité de leurs parents ou du représentant de l'autorité parentale qui les accompagne pendant le voyage.

7.3. TRANSPORT AÉRIEN

L'agence communiquera au Client avant la conclusion du Contrat l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols dans la limite maximum de trois transporteurs par tronçon, l'identité du transporteur effectif étant communiquée par écrit dès que l'agence en aura connaissance. Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. Pour les contrats conclus par téléphone, le voyageur reçoit un document écrit confirmant cette information.

Un changement d'identité du ou des transporteurs aériens postérieurement à votre inscription est possible. Dans cette hypothèse, l'agence informera le Client d'une telle modification dès qu'elle en aura pris connaissance et avant le départ. En vertu de l'article 9 du Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée sur le site



<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13364>.

Conditions de transport :

Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, et notamment à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination de votre vol. Les conditions générales et particulières de transport de chaque compagnie aérienne sont accessibles via le site internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Si, en cas de modifications par la compagnie aérienne ou en cas de retards, annulations, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques ou climatiques extérieures à Terres de Charme, le Client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation prévus à l'article 5.2 ci-dessus sauf dans l'hypothèse où la responsabilité de l'agence serait avérée. En cas de retard au départ ou au retour du voyage, dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement en raison d'un surbooking ou annulation d'un vol par la compagnie, nous vous recommandons de conserver tous vos documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de demander à la compagnie aérienne un justificatif écrit afin de faire valoir vos droits vis-à-vis de la compagnie aérienne. Le Client devra envoyer directement à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec la copie de ses justificatifs.

Bagages :

Poids des bagages est limité par personne et dépend des transporteurs. En cas de perte, retard ou détérioration de vos bagages, vous devez effectuer les démarches nécessaires auprès de la compagnie aérienne. Pendant nos voyages, les bagages sont parfois transportés par des moyens rudimentaires (dos de chameau, mule, galerie de 4x4). Nous vous conseillons de prévoir des sacs adaptés et faciles à transporter.

Pré et post acheminement :

Si vous réservez vous-même votre pré ou post acheminement vers/depuis votre lieu de départ du voyage (transport, hôtels, etc.), nous vous recommandons très fortement d'acheter des prestations modifiables et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. L'agence ne pourra être responsable d'un retard d'acheminement individuel et les frais de modification/annulation d'un pré ou post acheminement dus à une modification des horaires de vols internationaux ou une annulation du voyage ne seront pas remboursés par Terres de Charme.

Article 8 - ASSURANCES

L'agence informe le Client préalablement à la conclusion du Contrat sur les assurances obligatoires ou facultatives que le

Client peut souscrire avant validation de sa réservation, couvrant les frais de résolution du Contrat par le Client et sur le coût d'une assistance couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès, selon les conditions proposées par l'agence. Le Client trouvera un descriptif de l'assurance souscrit transmis par l'agence.

Si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans le délai de quatorze (14) jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le Client, la prime d'assurance n'est jamais remboursable.

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par le Client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Article 9 – RÉCLAMATIONS – GESTION DES LITIGES

Toute non-conformité qui serait constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le Contrat, doit être signalée par le voyageur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, en s'adressant au contact dont les coordonnées sont mentionnées dans le Contrat. Le Client peut également signaler toute non-conformité directement sur le site internet, via le formulaire de contact ou via email (infos@voyages-tdc.com) pour traitement.



En cas de réclamation ultérieure, il sera tenu compte, le cas échéant, de l'absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours du voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières notamment si le signalement pouvait éviter ou diminuer le dommage invoqué.

En cas de séjour avec vols inclus, toute réclamation liée à un bagage détérioré ou perdu lors du transport doit être déclarée auprès de la compagnie ou à son représentant le jour d'arrivée en remplissant un formulaire dont une copie sera remise au voyageur par la compagnie.

Toute réclamation devra être adressée par écrit, dans les meilleurs délais à Terres de Charme, accompagnée de pièces justificatives.

Dans ce cadre, après avoir interrogé Terres de Charme et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le Client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17

Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

Article 10 - PROTECTION DES DONNÉES

Les informations que vous communiquez permettent à Terres de Charme, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et d'exécuter les réservations passées, de proposer des offres et services personnalisés, et de lutter contre la fraude.

Conformément à l'article 12 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »),

Terres de Charme vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre de vos réservations vous concernant.

A cette fin, Terres de Charme met en permanence à votre disposition une information sur les données personnelles, accessible via les mentions légales en bas de pages du site.

La proposition d'un devis, d'une offre et/ou l'exécution du Contrat par Terres de charme et ses prestataires nécessite la fourniture de données personnelles concernant le Client et les participants au voyage concerné, à savoir noms, prénoms, adresses postales, adresses électroniques, dates de naissance, numéros de téléphone, numéros de passeport.

Les données collectées sont nécessaires au respect de ses obligations par Terres de Charme et sont utilisées pour permettre au Client d'accéder à toutes les informations concernant son voyage, pour permettre à Terres de charme et ses prestataires ou organisateurs l'exécution des services de voyages prévus au Contrat ou proposés dans le cadre d'une offre précontractuelle.

Terres de Charme peut également utiliser ces données pour proposer des services ou voyages similaires susceptibles d'intéresser le Client et réaliser des statistiques.

Ces données sont ainsi traitées pour les finalités suivantes : effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats ; les commandes ; les livraisons ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; un programme de fidélité au sein d'une entité ou plusieurs entités juridiques ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ; effectuer des opérations relatives à la prospection ; la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ; la réalisation d'opérations de sollicitations ; l'élaboration de statistiques commerciales ; la gestion des demandes de droit des personnes tels que droit d'accès, de rectification et d'opposition ; la gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus de Terres de Charme.

Ces données peuvent être transmises pour ces finalités, outre au personnel de Terres de Charme, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) partenaires de Terres de Charme, aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union.



Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage et aux finalités décrites ci-dessus, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation. Terres de Charme s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Ces données font l'objet d'un traitement informatique, dont le responsable est Terres de charme et sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique et ce, pour le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de trois ans à compter de la fin du voyage, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans avant leur suppression définitive.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, toute personne dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives la concernant. Toute personne ainsi concernée a également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, (y compris le profilage) et peut définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Ces droits s'exercent par demande à l'adresse suivante infos@voyages-tdc.com.

Les personnes disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si elles considèrent que Terres de Charme ne respecte pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Article 11 - RESPONSABILITE

L'organisateur ainsi que Terres de Charme sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyages compris dans le Contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme. L'organisateur et Terres de Charme sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme. Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, le professionnel qui vend un forfait touristique ou un service de voyage tel que défini par le Code du tourisme est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce Contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Il convient de savoir que certaines autorités administratives (Chefs d'Etat, Maires, ou autres) peuvent être amené en raison de circonstances qui dépassent le contrôle de Terres de Charme et de l'organisateur, à interdire ou annuler certaines prestations. Si une telle décision, extérieure à Terres de Charme et à l'organisateur, devait intervenir, cela constituerait le cas échéant le fait d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, et/ou des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'ensemble des dispositions relatives aux modalités de responsabilité du détaillant et de l'organisateur est précisé aux articles L.211-16 et suivants du Code du tourisme.

En application de l'article L.211-17 du Code du tourisme, dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant le cas échéant. A défaut de convention internationale et en dehors des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts éventuellement dus par Terres de Charme sont limités à trois fois le prix total du voyage ou séjour.

En cas de réservation de prestations qui n'entrent pas dans le cadre d'un forfait touristique et qui sont relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière, ou encore en cas de prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaire, les stipulations qui précèdent relatives à la responsabilité de plein droit du vendeur ne sont pas applicables, la responsabilité du vendeur ne pouvant dans ce cadre être engagée que pour faute prouvée de celle-ci, conformément à l'article L.211-17-3 du Code du tourisme.



Article 12 – STIPULATIONS DIVERSES

La validité, l'exécution ou l'inexécution, l'interprétation et la terminaison des conditions générales de vente et du Contrat seront régies par la loi française.

Dans le cas où l'une des stipulations des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette stipulation serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations. Garantie financière : Terres de Charme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, numéro de téléphone : 01 44 09 25 35.

Assureur Responsabilité civile professionnelle : Terres de Charme est assurée par la société ALLIANZ IARD 1 cours Michelet CS 30051 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 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. La société Terres de Charme, et le cas échéant l'organisateur, sera/seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la société Terres de Charme 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.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.