



Terra incognita

LYON : Quai Arloing, 38 CP 701 - 69256 Lyon • Tél: 04 72 53 24 90 • E-Mail: ti@terra-incognita.fr

PARIS : 41, Bd des Capucines – 75002 Paris • Tél: 01 55 42 81 03 • E-Mail: paristi@terra-incognita.fr

Conditions générales de vente TERRA INCOGNITA

Art. 95 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports.

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3° Les repas fournis.

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur

quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un doit être remis à l'acheteur, et signé par les deux parties.

Il doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5° Le nombre de repas fournis.

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à

30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance, couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes.

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse se permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99 - L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties, toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours

en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Conditions particulières de vente TERRA INCOGNITA

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle ont été fixées par l'article 104 du décret du 15 juin 1994, elles sont issues des articles 95 à 103 du décret applicables au 1^{er} décembre 1994. Décret n°94-90 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. En sus desdites conditions générales, des conditions particulières à TERRA INCOGNITA sont également applicables et sont exposées ci-dessous :

1. INSCRIPTION ET PAIEMENT

1.1 - Inscription

Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée, lorsqu'elle est réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, à l'encaissement d'un acompte de 35% du montant total des prestations (rubrique figurant dans le bulletin d'inscription), à l'exception d'un voyage accompli pendant les vacances scolaires françaises (toutes zones) pour lequel l'acompte pourra être égal à 100% du montant du transport aérien ou de l'application de conditions tarifaires particulières précisées dans l'offre de voyages de Terra Incognita, consécutivement à l'envoi du bulletin d'inscription par Terra Incognita. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

L'inscription peut entraîner le versement de frais de réservation complémentaires :

- Des compagnies aériennes nous imposent pour certains trajets d'émettre exclusivement des billets électroniques (ETicket). Si vous désiriez néanmoins l'émission d'un billet papier, votre conseiller vous indiquera si cette alternative est possible. Dans l'affirmative, Terra Incognita répercutera les frais supplémentaires imposés par la compagnie aérienne et facturera des "frais d'impression billet papier" d'un minimum de 50 € par personne.

Tout règlement intervenant à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué qu'en espèces ou par carte bancaire.

Pour toute inscription concernant les mineurs la mention « accord du père

ou de la mère » doit être portée sur le bulletin d'inscription.

1.2 - Paiement

La facture définitive est adressée au client environ 45 jours avant le départ du voyage. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation sans que le voyageur puisse prévaloir de cette annulation et notamment se voir restituer l'acompte versé.

2 – ASSURANCES

Il est indispensable d'être couvert par une assurance multirisque dite ASSURANCE VOYAGE. Elle doit être souscrite au moment de l'inscription. L'annulation de l'un des participants pour motif reconnu peut bénéficier aux autres personnes enregistrées sur la même facture (indiqué sous la rubrique « Voyage avec ») et ayant souscrit à l'assurance.

2.1 - Assurance 2,60 %

Pour votre sécurité et par expérience, nous avons souscrit auprès d'une compagnie spécialisée, la Compagnie européenne d'assurance (CEA), un contrat afin de vous prémunir de toute surprise. Cette assurance vous garantit, dans les bords du monde les plus reculés et pour toute forme de voyage, le remboursement des frais d'ANNULATION, INTERRUPTION de VOYAGE, BAGAGES, RESPONSABILITE CIVILE, ACCIDENT DE VOYAGE et FRAIS de SECOURS et de RECHERCHE. Cette assurance est facturée à l'inscription et représente 2,60 % du prix du voyage.

Un extrait des conditions générales d'assurances vous est remis lors de l'inscription.

Une copie complète de nos conditions générales d'assurance vous est remise sur simple demande, l'original étant à votre disposition au siège de TERRA INCOGNITA.

2.2 - Assurance 1 %

Nous vous donnons la possibilité de souscrire la garantie ASSISTANCE

REPATRIEMENT seule, au taux de 1%, si vous le souhaitez.

Attention: Votre assurance automobile ou votre carte bancaire peuvent vous couvrir pour ce risque, néanmoins tous les pays ne sont pas obligatoirement garantis et ainsi que certaines activités qui peuvent être exclues.

Par ailleurs, pour que l'assurance par votre carte bancaire soit acquise, il convient de régler la totalité de votre voyage avec cette carte, qui également peut ne couvrir que vous même et pas obligatoirement les personnes avec qui vous voyagez.

2.3 – Assurance complémentaire carte bancaire 1.80 %

Si vous souhaitez vous contenter de l'assurance de votre assurance de carte bancaire dont les conditions sont toujours plus restrictives que les garanties que nous proposons, nous pouvons mettre à votre disposition une assurance ASSISTANCE RAPATRIEMENT, ANNULATION, INTERRUPTION de VOYAGE, BAGAGES, RESPONSABILITE CIVILE, ACCIDENT DE VOYAGE et FRAIS de RECHERCHE, au taux de 1.80 % du prix de votre voyage. Cette assurance complète à hauteur des garanties que nous avons négocié les déficiences des garanties de votre carte bancaire.

2.5 - Pas d'assurance

Si vous ne souscrivez à aucune de ces garanties, vous devrez vous munir de votre contrat d'assurance pendant la durée du voyage. Votre choix de ne prendre aucune assurance via Terra Incognita lors de votre inscription fait automatiquement office d'une décharge d'assurance.

3. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

3.1 - Annulation de votre part

En cas d'annulation de votre part, le montant des sommes retenues sur le remboursement est calculé selon le barème ci-dessous (par personne). Il convient de nous aviser immédiatement de votre annulation par lettre avec AR. Un retard injustifié de plus de cinq jours de cette déclaration pourrait entraîner le non remboursement par CEA dans le cadre de notre contrat.

La prise en charge par les garanties CEA est basée sur la date de survenance de l'événement entraînant la garantie. C'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue par Terra Incognita comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation en relation avec Terra Incognita.

Barème des frais d'annulation:

- plus de 60 jours avant la date de départ : 5 % du montant des prestations avec un minimum de 80 € par personne, non remboursables par l'assurance annulation souscrite.
- de 60 à 31 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.
- de 30 à 15 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- de 14 au jour du départ : 100 % du montant total des prestations.

- Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance restent acquises à Terra Incognita
- En cas d'annulation, Terra Incognita demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets de passage aérien émis et remis à chaque client.

Si vous avez souscrit les 2,60 % d'assurance au moment de votre inscription, ces retenues (à moins de 30 jours du départ) sur le montant du voyage vous sont remboursées par l'assurance CEA en cas d'annulation justifiée avec une franchise de 46 € par personne. Les frais de visa et d'assurance ne sont jamais remboursés.

Afin d'être remboursé rapidement, nous vous recommandons de nous envoyer dans les plus brefs délais tous les documents exigés par l'assurance.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait d'un participant pour quelque cause que ce soit, sauf raison médicale, ne donne lieu à aucun remboursement.

Cas particuliers:

- 100 % de frais d'annulation dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels. En pareil cas les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur la fiche technique du voyage ou le devis ou le bulletin d'inscription.

- Terra Incognita peut proposer au client des produits dont le caractère est exceptionnel soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (dates particulièrement chargées) ou pour

d'autres raisons qui ont pour conséquence la modification du barème des frais d'annulation. En pareil cas les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur la fiche technique du voyage ou le devis ou le bulletin d'inscription.

- Les billets émis sur des vols charter, en application de l'article 6.1 ci-après, et à certains tarifs publics de compagnies aériennes régulières et/ou certains tarifs promotionnels négociés entraînent la facturation de 100% de frais en cas d'annulation.

- Compte tenu des délais d'émission imposés parfois par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre les billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. Dès l'émission de ces billets et quelle que soit la date d'annulation il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement.

- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, billets SNCF ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

3.2 - Annulation par TERRA INCOGNITA

Si TERRA INCOGNITA doit annuler un départ pour quelque motif que ce soit, les participants seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. Cette règle est applicable à plus de 21 jours du départ.

Pour les circuits en mini groupe : Si le nombre de participants n'a pas été réuni, le voyage peut être annulé. Néanmoins, si l'ensemble des participants l'accepte, le voyage peut être maintenu, moyennant un supplément de prix calculé au plus juste. Vous en serez informés au moins 22 jours avant le départ. Le nombre minimum requis par voyage est indiqué sur la fiche technique.

Le voyageur doit informer de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ. Si le voyageur accepte la modification de tarif, il y a lieu d'établir une nouvelle contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Dans le cas de l'annulation du départ, Terra Incognita s'efforcera de vous proposer un choix de voyages équivalents.

4. PRIX

4.1 - Prix Les prix sont établis par Terra Incognita. Ils sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment de l'impression du Guide Orange. Ils peuvent donc être modifiés en cas de changement des tarifs aériens, des parités monétaires ou des conditions économiques des pays visités. Aucune révision ne pourra intervenir moins de 30 jours avant votre départ. Les prix ne comprennent aucun service antérieur à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ni boissons, pourboires ou toute dépense à caractère personnel.

Les prix sont basés sur un taux de change du USD de 0.74 pour les circuits en petits groupes. Pour les voyages en sur mesure, ce taux est indiqué sur les Fiche Technique et font l'objet d'une actualisation à la facturation à la baisse ou à la hausse en fonction de l'évolution des taux de change. Si le cours de la devise indiquée ci-dessus varie, le prix de votre voyage sera revu à la baisse ou à la hausse. La révision du prix n'est applicable qu'à partir d'une fluctuation de plus de 12 Euro du prix de votre voyage.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Terra Incognita s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même voyage, le prix par client peut-être différent selon le nombre de personnes inscrites sur le voyage. En conséquence, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs clients à plus de 30 jours du départ, le prix des prestations pour les clients restant inscrits pourra lui-même être différent du prix initial. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des dispositions de nos conditions particulières de vente.

4.2 - Suppléments

- Supplément pré-acheminement de villes de province en fonction du prix demander par la compagnie.

- Supplément petits groupes : nous souhaitons au maximum garantir le départ de nos voyages mais, pour préserver la qualité et leur viabilité économique, nous devons parfois vous demander, lorsque le nombre de participants est réduit, un supplément calculé au plus juste. (Voir les fiches techniques).

- Frais de dossier par personne lors d'une modification de votre voyage (date ou ville de départ/retour, par exemple) ou de l'assurance de votre fait une fois l'inscription confirmée : + 50 €.

5. RESPONSABILITE

Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, Terra Incognita ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion avant et durant le voyage.
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur la fiche technique du voyage, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100 % du montant total du voyage.

Chaque participant doit se plier aux réglementations et aux formalités de police et de santé exigées par les autorités des différents pays. En aucun cas, l'agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du client qui prend à sa charge la régularisation de toutes les formalités avant le départ (passeport, visas, vaccination...), y compris pour les enfants. Nos catalogues, fiches techniques énoncent ces formalités à titre indicatif. Elles doivent être vérifiées par chacun des participants avant le départ auprès des organismes compétents (consulat, douanes etc.). Ces formalités ne concernent que les seuls ressortissants français, les autres sont priés de consulter leurs autorités consulaires. Le non-respect de ces règlements, le défaut ou l'irrégularité de ces documents engagent la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés (ex. : une incohérence entre le nom sur votre passeport ou carte d'identité et celui sur le billet d'avion du fait d'un mauvais libellé à l'inscription risque d'entraîner soit l'annulation de votre vol sans recours de votre part, soit une nouvelle émission de billet à votre charge).

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Terra Incognita, incidents techniques extérieurs à Terra Incognita, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de La Poste pour

la transmission des billets), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.

Ces changements peuvent intervenir, avant ou pendant le voyage, à l'initiative soit de l'agence directement, soit de ses guides, soit de ses prestataires locaux.

Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le responsable représentant l'agence.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.

- Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères. Terra Incognita vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.fr, rubrique "Le Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 94 93 (Ministère des affaires étrangères). Terra Incognita attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement

Terra Incognita se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

6. TRANSPORT AÉRIEN

6.1 - Conditions spéciales charters

Les heures, aéroports de départs et d'arrivées des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés sans préavis. Des changements d'appareils ou d'aéroport en cours de trajet peuvent également avoir lieu.

Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Terra Incognita, retard, annulation, grèves extérieures à Terra Incognita,

escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Terra Incognita.

6.2 - Vols réguliers

Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Terra Incognita, retard, annulation, grèves extérieures à Terra Incognita, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Terra Incognita.

6.3 - Compagnies aériennes

Les noms des compagnies aériennes indiquées dans vos documents de voyage sont susceptibles de modification. Terra Incognita s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français.

Au moment où nous éditons notre brochure et les fiches techniques, les compagnies ne sont pas en mesure de confirmer leurs horaires définitifs. Le départ et le retour en avion peuvent donc être matinaux ou tardifs et sont sujets à modification jusqu'à la dernière minute.

En aucun cas, les frais liés à un horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif ne pourront engager notre responsabilité ni justifier une annulation de votre part. De plus, le voyageur accepte qu'une modification de maximum 24 h des dates d'aller et/ou de retour de son voyage ne constitue pas une cause de rupture du contrat et ne donne droit à aucun remboursement.

7. RECONFIRMATION

Les passagers individuels doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne, au plus tard 3 jours avant la date de retour, faute de quoi leur réservation ne serait pas maintenue. Dans le cadre d'un circuit mini groupe, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

8. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être

signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur ". Ils doivent être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

9. PRESTATIONS TERRESTRES

9.1 - Prestations non utilisées/modifications

Terra Incognita vend des prestations terrestres. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Terra Incognita. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations

9.2 - Précisions sur les circuits accompagnés

9.2.1 - Chambre individuelle

Sur les "circuits mini groupes", le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé en chambre double.

Si le nombre de participants et la composition du groupe oblige Terra Incognita à mettre cette personne en chambre individuelle, celle-ci sera facturé du supplément chambre individuelle avant 21 jours avant le départ.

9.2.2 - Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

10. CONDITIONS PARTICULIERES ESSENTIELLES

10.1 - Flexibilité du programme

Nous attirons l'attention de nos voyageurs sur le caractère par fois « aventurier » de nos voyages en mini groupes et sur le fait que les changements de programme sur place font partie intégrante de notre formule de voyage basé sur la recherche de l'insolite et des contacts humains.

10.2 - Inconfort et risques

Nous attirons également l'attention sur l'inconfort pouvant résulter parfois de notre formule de voyage en mini groupes et sur le fait qu'ils peuvent comporter des risques notamment en raison des conditions thématiques (volcans par exemple), sanitaires, climatiques, politiques, de sécurité ou autres des pays visités ou en raison de l'éloignement éventuel de tout centre médical. Le voyageur déclare accepter que de tels risques ne constituent pas pour lui une cause de force majeure empêchant la réalisation du voyage.

10.3 - Règles de prudence

Chaque voyageur doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide-accompagnateur. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur. Nous nous réservons le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants sans que le voyageur expulsé ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

10.4 - Fiches Techniques

En cas de conflit, les indications des programmes détaillés de nos voyages (fiches techniques) relatives aux prix, dates et excursions priment sur celles données dans le guide annuelle ou le site Internet.

10.5 - Matériel personnel

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol, détérioration des bagages et objets emportés par les voyageurs. La surveillance de leurs effets personnels est sous leur entière et unique responsabilité. Ne confiez pas à votre guide-accompagnateur la charge de surveiller vos bagages. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Nous conseillons vivement à tous les voyageurs emportant des objets de valeur (caméras, équipement technique) de l'assurer par un police « tous risques » auprès d un courtier d assurances.

10.6 - Véhicule en location

Nous attirons également l'attention des voyageurs qu'en cas de location de véhicule (« self-drive »), le voyageur déclare accepter intégralement les conditions générales du loueur de véhicules qui lui seront remises à la prise en charge du véhicule. Toute contestation ou litige relatifs à ce véhicule devra être réglée directement par le voyageur avec le loueur du véhicule sans l'intermédiaire de Terra Incognita

10.7 - Nombre de jours affichés de nos circuits mini groupes.

Le jour du départ et le jour du retour sont inclus dans le nombre de jours indiqué.

10.8 – Accès au Club Fidélité

Règlement général :

Les avantages liés à ces clubs sont strictement personnels et ne sont pas cessibles à d'autres personnes, en ce compris à l'intérieur d'une même famille.

Le bénéfice de ces avantages suppose la présentation de la carte (par exemple lors des diaporamas, lors de vos achats chez les commerçants appliquant des réductions).

Terra Incognita se réserve le droit de modifier ou préciser les avantages liés à ces clubs et leur règlement. Terra Incognita ne pourra être tenu responsable de la modification ou suppression d'un avantage décidé par un des magasins ou commerçants offrant des réductions. Lorsque vous passez d'une formule club à une autre, une nouvelle carte reprenant vos nouveaux avantages vous est remise lors de l'inscription au voyage qui déclenche ce changement de club.

Toute personne ne se manifestant pas pendant une période de 2 ans (notamment: pas de demande de fiche technique de voyage, pas d'inscription) perd automatiquement ses avantages club et donc son accès internet.

Règlement du plan fidélité :

Comment votre plan fidélité fonctionne-t-il ?

Lors de votre inscription, vous recevrez un « chèque-points fidélité » que nous vous demandons de conserver précieusement.

Les points sont acquis à titre personnel et sont non cessibles, en ce compris à l'intérieur d'une même famille.

Les points sont uniquement à valoir sur une prochaine inscription à un voyage Terra Incognita (circuits groupes ou «sur Mesure», à l'exclusion des vols secs). Ils ne peuvent être échangés contre

espèces et ne peuvent en aucun cas être déduits de l'inscription qui a donné droit à ces points.

Ces points ne sont pas cumulables sur le même achat avec tout autre réduction ou bon à valoir quelconque et ne sont pas utilisables sur les circuits «Spécial Prospection». La survalorisation maximale sur le même achat est de x 4.

Nos points-fidélité ne sont pas déductibles sur les voyages non produits par Terra Incognita (notamment les circuits Continents Insolites et Atalante).

Les points ont une validité de 3 ans à dater du moment de leur émission.

Pour faire valoir vos points, il vous suffit de présenter l'original de votre chèque-points fidélité lors de votre prochaine inscription.

Vos points sont survalorisés sur certaines dates ou à certaines occasions:

Club Voyageurs: vos points x 2

Club Grands Voyageurs: vos points x 4

Comment survaloriser vos points?

A *certaines dates*: voir liste des dates et prix (indication uniquement dans la liste de la brochure papier).

A *certaines occasions*:

- un voyage incluant la date de votre anniversaire;
- un voyage en couple incluant la date d'un anniversaire de mariage (tranche de 5 ans à partir de 10 ans de mariage)
- un voyage dans l'année qui suit votre mise à la retraite ou préretraite;
- un voyage de noces si vous vous êtes connus à l'occasion d'un de nos voyages.

11. INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi "Informatique et libertés "). Ces données sont destinées à Terra Incognita mais elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à

Terra Incognita 36, Quai Arloing
69009 Lyon – France

12. RÉCLAMATIONS

TERRA INCOGNITA s'engage à régler à l'amiable tout réclamation, qui devra être adressée à Terra Incognita -Service clients - 38, quai Arloing 69009 Lyon, par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

Néanmoins, en cas d'un éventuel recours à la voie judiciaire, et sous réserve de la qualité du défendeur, tout litige pouvant résulter des présentes conditions sera du ressort du Tribunal de commerce de Lyon.

TERRA INCOGNITA
SAS au capital de 37 000 Euros
CP 701 –38 quai Arloing
69256 LYON Cedex 09 – France

RCS : LYON 429 956 907, code
APE : 7911Z
Siret : 429 956 907 00019
Licence d'État : LI-069-00-0007

Garantie en responsabilité civile
par : HISCOX
19, rue Louis Legrand
75002 PARIS
Contrat n° HA RCP0080427
(Montant de garantie à
concurrence de 7 500 000€)

Agence licenciée garantie par :
L'Association professionnelle de
solidarité du tourisme
15, avenue Carnot 75017 Paris