

Art. R 211-5 – 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. R 211-6 – 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 utilisés ;
- 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 certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. R 211-7 – 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R 211-8 – Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double

exemplaire dont l'un est 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 en cas 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, de redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 10 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 difficulté 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 permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. R 211-9 – 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 ou 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. R 211-10 – 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. R 211-11 – Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudger 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 son 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. R 211-12 – 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 préjudger 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. R 211-13 – Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part pondérante 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 préjudger 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 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 Nobilis

Sauf mention contraire, les conditions particulières de vente Terra Nobilis s'appliquent à tous nos voyages. Elles peuvent être complétées ou corrigées par d'éventuelles conditions spécifiques à un circuit ou un séjour qui seront alors mentionnées dans nos programmes.

Sauf mention contraire, les caractéristiques, les conditions particulières et le prix du voyage indiqué dans le catalogue, la brochure et/ou la proposition commerciale, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. Toute inscription à un voyage implique la connaissance et l'acceptation des conditions particulières de vente développées dans cette page.

Inscription et paiement – Terra Nobilis ne considère une inscription comme définitive qu'à réception d'un bulletin d'inscription daté et signé. A plus de 35 jours de la date du départ, l'inscription doit être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total du voyage. Une réservation effectuée par téléphone ne sera effective qu'à réception du bulletin d'inscription accompagné de l'acompte, ou le cas échéant du solde.

La facture est adressée au client dans les 10 jours qui suivent l'inscription. Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 35 jours avant le départ, sans rappel de notre part. En cas d'inscription à moins de 35 jours le règlement intégral des prestations sera exigé.

Dans le cas où celui-ci ne nous parviendrait pas en temps voulu, nous considérerions l'inscription comme annulée aux conditions ordinaires d'annulation.

Conditions et frais d'annulation – Toute annulation de votre part devra nous être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. La date apposée par la poste sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais. L'annulation de son inscription par le client entraînera l'exigibilité des frais suivants :

- au delà de 60 jours avant le départ : 55 € de frais de dossier par personne

- entre 60 et 31 jours : 15 % du prix total du voyage

- entre 30 et 21 jours : 35 % du prix total du voyage

- entre 20 et 14 jours : 50 % du prix total du voyage

- entre 13 et 5 jours : 75 % du prix total du voyage

- moins de 5 jours : 100 % du prix total du voyage

Aucun remboursement n'est effectué dans les cas suivants :

- Le défaut d'enregistrement, au lieu de départ du voyage aérien à forfait.

- L'absence de documents nécessaires à la réalisation du voyage tels passeports, visas, certificats de vaccination et autres.

Les frais d'annulation des compagnies aériennes peuvent être très spécifiques sur certains vols ou certaines destinations. Dans ce cas, ils seront indiqués dès la réservation du voyage.

Certaines prestations comprises dans nos voyages tels que des billets de spectacles musicaux, de théâtre ou d'exposition, des billets de compagnies low cost, ne seront pas remboursés après le paiement de l'acompte. Les frais d'annulation appliqués en sus porteront alors sur les prestations restantes. Le bulletin d'inscription en portera la mention.

Les frais de visa et d'assurance engagés ne sont pas remboursables

Conditions de réalisation

Nombre de participants – Les tarifs de nos voyages sont calculés à une date précise suivant des conditions économiques en vigueur et sur la base d'un nombre minimum de personnes. En cas de participation insuffisante nous serons dans l'obligation d'annuler le voyage. Les participants auront alors le choix de se reporter sans frais sur un autre voyage ou de se faire rembourser les sommes versées sans autre indemnité. Nous pourrions aussi choisir de maintenir le voyage moyennant un supplément mentionné dans le catalogue et/ou les brochures détaillées.

Modifications éventuelles des programmes – La réalisation technique d'un voyage exige l'existence de contrats passés longtemps à l'avance avec de nombreux prestataires. Il est

donc impossible de garantir qu'aucun impondérable technique ne viendra modifier les données initiales d'un programme. Pour des modifications survenant avant le départ (changement de jour de vol ayant une répercussion sur la durée du programme, changement d'horaire imposé par une compagnie aérienne), le voyageur sera prévenu par courrier et pourra accepter ces changements sans possibilité de recourir contre eux ultérieurement ou bien demander un remboursement des sommes versées. Lorsque ces modifications ont lieu pendant le voyage, seules les prestations non fournies ou non remplacées seront remboursées. Le voyageur ne pourra prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités.

Calcul et révision des prix – Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants;

- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement;

- de la variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Dans ce cas, la part ré-évaluable est égale à 100% du prix à l'exception du prix des vols internationaux. Le cours de références ayant servi au calcul des prix est indiqué dans le contrat.

A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points autorisés par la loi (variations du coût des transports et variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies).

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

Dans tous les cas, aucune variation du prix fixé au contrat ne pourra intervenir au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ.

Le détail des forfaits – Nos prix comprennent : sauf mention contraire, le transport aérien international aller et retour et, dans le cas d'un circuit, les vols intérieurs mentionnés, les liaisons aéroport/hôtel/aéroport sauf en cas d'achat de prestations sans transport aérien. Le transport durant le circuit comme mentionné dans la brochure, les visites mentionnées au programme, l'accompagnement culturel d'un conférencier et si nécessaire de guides locaux, le logement en catégorie notifiée dans le programme et les repas mentionnés dans le programme, les taxes locales et services, l'assurance assistance-rapatriement et les frais de dossier et d'inscription.

Nos prix ne comprennent pas : les dépenses personnelles, les repas non mentionnés au programme, les assurances optionnelles, les excursions et spectacles facultatifs, les pourboires d'usages aux guides.

Chambre individuelle – Le logement en chambre individuelle entraîne un supplément tarifaire. Ces chambres sont généralement plus petites et moins confortables que les chambres doubles. Ce choix devra être formulé dès votre inscription.

Assurances – Nos forfaits, sauf mention contraire, incluent une assurance assistance-rapatriement. Lors de votre inscription, Terra Nobilis vous proposera de souscrire une assurance annulation-voyage et bagage, non incluse dans nos forfaits. Les détails des contrats pourront être communiqués sur simple demande. En cas de souscription, un contrat vous sera automatiquement adressé avec la confirmation de votre inscription.

Responsabilité – Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, Terra Nobilis ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :
Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies

aériennes ne délivrent pas de duplicata).
Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douane 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.

Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tel que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Terra Nobilis, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de La Poste pour la transmission de divers documents et/ou billets), pannes, perte ou vol de bagages et autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origines les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires 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.

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

Transports aériens – Les horaires des vols, ainsi que les types d'appareils, ne sont donnés qu'à titre indicatif car ils peuvent être modifiés. Ils ne sont donc pas un élément contractuel du billet et n'engagent pas la responsabilité des compagnies aériennes conformément à la convention internationale de Varsovie. Par ailleurs, au moment où nous éditons notre catalogue, les compagnies aériennes ne sont pas en mesure de nous fournir les horaires définitifs qui peuvent ainsi varier considérablement. Le premier et le dernier jour de voyage ne peuvent donc, souvent, être consacrés à des visites. En aucun cas, les frais liés à un départ matinal ou à un retour tardif ne pourront être pris en charge par Terra Nobilis ni justifier une éventuelle annulation. Des changements d'horaires aériens peuvent entraîner une légère modification de la durée du voyage qui ne donnera pas lieu à dédommagement si Terra Nobilis peut respecter le programme des visites initialement prévus.

Formalités et bagages – Le voyageur doit être en possession de papiers d'identité en cours de validité, visas et autres documents exigés par les autorités du ou des différents pays traversés durant le voyage. Terra Nobilis ne pourra supporter les frais supplémentaires résultant de l'incapacité d'un voyageur à fournir les documents requis aux autorités compétentes. Pour les voyages en avion, sauf mention contraire le poids des bagages est limité à 20kg. Un supplément bagage pourra être demandé par les compagnies aériennes au voyageur dont les bagages excéderaient cette franchise de poids. Les bagages sont transportés aux risques et périls des voyageurs pendant la durée du voyage.

Terra Nobilis

15 rue de l'arc-en-ciel, 67000 Strasbourg, France

Tél. : +33.(0)3.88.35.32.14

Fax : +33.(0)3.69.14.80.11

SARL au capital de 38 950 €

RCS Strasbourg : TI 488 399 098 - code APE 633 Z

Licence d'Etat n° 067060002

Assurance RCP : GAN n° 86 382 208

Caution : APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme)