



VOYAGE CULTUREL EN ARMÉNIE

accompagné par Claire Reggio

LE POIDS DE L'HISTOIRE, LA DIVERSITÉ DES PAYSAGES

Du mercredi 30 septembre au mercredi 7 octobre 2026

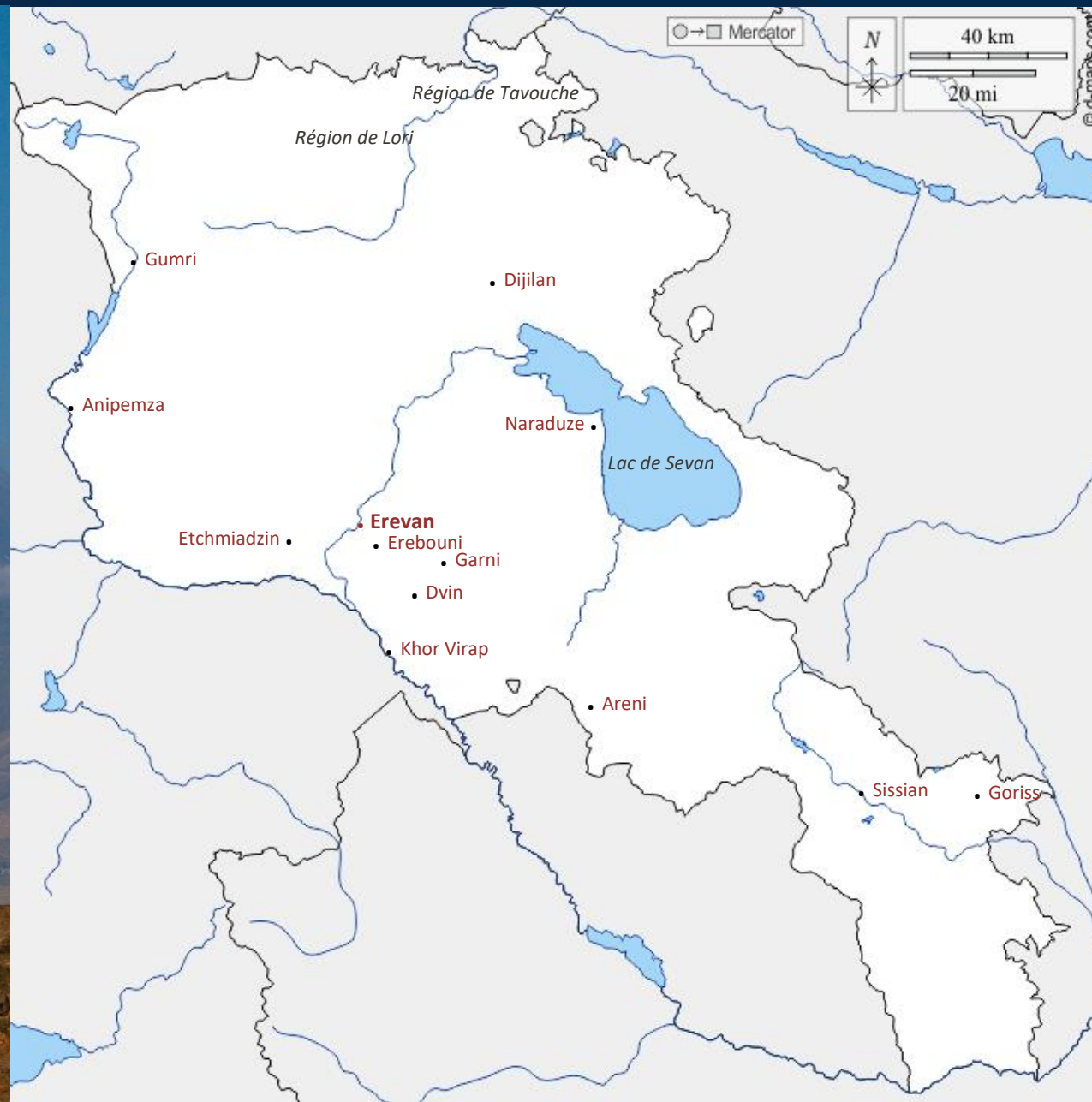
Renseignements et inscriptions : <https://clairereggio2026-armenie.venio.fr/fr>
ou Gonzague de VILLERS : 01 80 77 01 32 - gonzague.dv@terralto.com

DESTINATION

ARMÉNIE

Le poids de l'histoire, la diversité des paysages

EN SAVOIR PLUS
SUR L'ARMÉNIE





JOUR 1

Mercredi 30 septembre 2026

DÉPART POUR L'ARMÉNIE

L'Arménie, une nation résiliente

- Accueil et assistance à l'enregistrement à l'aéroport de Marseille.
- **Marseille / Erevan** sur vol direct de la compagnie low-cost Transavia, en classe économique (12h40-19h10, horaires théoriques). Vol non ouvert à la réservation à ce jour.
- **Déjeuner libre à bord** (à la charge des participants).
- **Prestations payantes à bord.**
- Accueil à l'arrivée par votre guide local francophone.
- Transfert en autocar à l'hébergement.
- Dîner - Restaurant.
- Nuit - Hôtel 4* Ani Plaza à Erevan (ou similaire).



JOUR 2

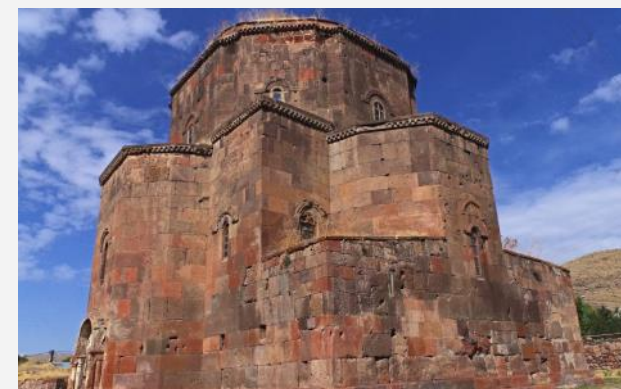
Jeudi 1^{er} octobre 2026

EREVAN / ZVARTNOTS / ETCHMIADZINE / EREVAN
Etchmiadzine, la capitale spirituelle de l'Arménie

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ pour **Etchmiadzine** (20 km, environ 30 minutes de route), la capitale spirituelle des arméniens.
- Arrêt à **Zvartnots** : découverte des ruines de la cathédrale, construite pendant la période de 642-662 après J.-C. Les ruines de cette construction majestueuse témoignent de sa richesse et de sa splendeur d'autrefois.
- **Etchmiadzine** : la cathédrale, centre spirituel de l'Eglise apostolique arménienne. L'Arménie est le premier pays qui a adopté le christianisme en tant que religion d'Etat en 301. La ville d'Etchmiadzine est le siège des catholicos (patriarche de l'Eglise arménienne) de l'Eglise apostolique arménienne. La cathédrale est inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco.
- Visite des **églises de Sainte-Gayanée** et de **Sainte-Hripsimée**.
- Retour à **Erevan**.
- Déjeuner - Restaurant à Erevan.

Erevan, carrefour des routes commerciales et guerrières depuis 2800 ans

- **Erevan** : le **musée du génocide arménien**, où sont exposés des photos et documents d'archives, témoignages accablants des souffrances endurées dans les années 1915-1922 par les Arméniens de l'Empire ottoman.
- Le **musée d'Histoire d'Arménie** qui donne une vision exhaustive des 3 000 ans d'histoire du pays à travers plus de 150 000 pièces dont les remarquables objets du royaume d'Ourartou et des pièces provenant du site de Karachamb du II^{ème} millénaire avant J.-C.
- Dîner - Restaurant à Erevan.
- Nuit - Hôtel 4* Ani Plaza à Erevan (ou similaire).



JOUR 3

Vendredi 2 octobre 2026

EREVAN / TALIN / MASTARA / ANI PEMZA / GYUMRI
Les contreforts du mont Aragatz

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ pour **Gyumri** (130 km, environ 2h30 de route), la deuxième plus grande ville d'Arménie.

- En cours de route, visite des monuments du haut Moyen Âge : la **cathédrale Mère-Dieu-de-Talin** et l'**église Saint-Jean-de-Mastara** (V^{ème} et VII^{ème} siècles).
- Déjeuner - Restaurant à Gyumri.
- Départ vers la frontière arméno-turque (50 km, environ 1h15 de route) à proximité du village d'**Ani Pemza**.
- Découverte des ruines de la **basilique d'Erérouik**, une des plus anciennes basiliques conservées dans le pays.
- Retour à **Gyumri**.
- Dîner et nuit - Hôtel 3* Araxe à Gyumri (ou similaire).



JOUR 4

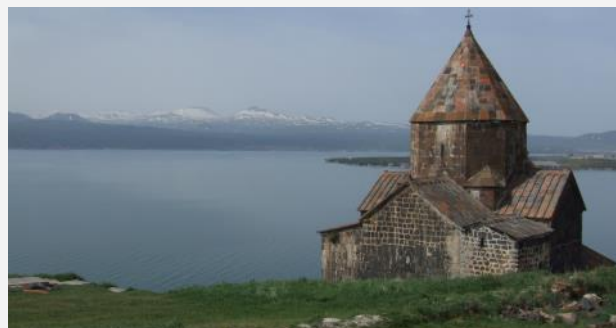
Samedi 3 octobre 2026

GYUMRI / HAGHBAT / SANAHINE / DILIJAN

La vallée du Débèd

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ vers les régions du nord de l'Arménie (80 km, environ 1h30 de route).
- La région nord de **Lori**, célèbre par sa nature magnifique, ses montagnes densément boisées, ses rivières sauvages et la diversité de sa faune. C'est ici au sein de la nature que sont implantés les **monastères de Haghat** et de **Sanahine**, tous deux datant de la période prospère du règne de la dynastie Kiourikian (X-XIII^{èmes} siècles).

- Ces monastères ont été de grands centres d'enseignement. Les deux ensembles monastiques sont inscrits au patrimoine mondial de l'Unesco.
- Déjeuner - Restaurant en cours de visites.
- Route vers la région de **Tavouche** (70 km, environ 1h45 de route), le poumon vert de l'Arménie.
- Dîner et nuit - Hôtel 4* Dili Town Resort à Dilijan (ou similaire).



JOUR 5

Dimanche 4 octobre 2026

DILIJAN / HAGHARTSINE / GOCHAVANK /

LAC SÉVAN / TSAGHKADZOR

Le lac Sévan, la perle bleue d'Arménie

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ pour **Hagharstine** (15 km, environ 30 minutes de route).
- Visite du **monastère de Hagharstine**, édifié entre le XI^{ème} et le XIII^{ème} siècle. L'église la plus ancienne, Saint-Grégoire, a été achevée en 1011. A la fin du XII^{ème} siècle, le couvent a été embelli par les princes Zakarian, maîtres de la ville d'Ani et protecteurs de Haghardzine. Son école de musique était réputée dans tout le pays.
- Déjeuner - Restaurant.

- Route vers le **monastère de Gochavank** (20 km, environ 30 minutes de route).
- L'église principale du monastère, **Sainte-Mère-de-Dieu** est précédée d'un gavit. Deux autres églises, plusieurs chapelles et une bibliothèque complètent le site. Le monastère porte le nom de son fondateur, le fabuliste, juriste et théologien Mkhitar Goch.
- Départ vers la région du **lac Sévan** (50 km environ, environ 1h15 de route).
- Le **lac Sévan** est le plus grand lac d'Arménie et un des plus grands lacs de montagne du monde. Il s'étend à 1 900 mètres au-dessus du niveau de la mer.
- Visite du **monastère de Sévan**, fondé au IX^{ème} siècle par la princesse Mariam Bagratouni et à l'initiative du futur Catholicos Machtots, sur l'emplacement d'un monastère du IV^{ème} siècle, détruit par les arabes. Il ne subsiste que deux églises : celle des Saints-Apôtres et celle de Sainte-Mère-de-Dieu.
- Dîner - Restaurant au bord du lac (sous réserve).
- Route pour **Tsaghkadzor** (30 km, environ 30 minutes de route).
- Nuit - Hôtel 4* Elegant à Tsaghkadzor (ou similaire).



JOUR 6

Lundi 5 octobre 2026

TSAGHKADZOR / NORADUZE / SÉLIM / NORAVANK / ARENI / KHOR VIRAP / DVIN / EREVAN

La plaine d'Erevan et la vallée de l'Arpa.

Berceau de l'humanité postdiluvienne

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Route vers le village de **Noraduze** (55 km, environ 1h de route) pour la visite du cimetière qui regroupe près de 900 khatchkars, tradition architecturale arménienne contenant aussi bien des symboles chrétiens que païens de différentes périodes et de plusieurs styles.
- Arrêt au **caravansérail de Sélim**, situé sur un des tracés de l'ancienne route de la Soie. Il s'agit de l'unique caravansérail d'Arménie, conservé intégralement.
- Route pour **Noravank** (100 km, environ 2h15 de route).
- Visite du **monastère de Noravank**, un des grands monastères de la région de Vayots Dzor. Construit en pierre rouge-jaune, les bâtiments du monastère se confondent avec le cirque de montagnes qui les entourent. L'architecte Momik, un des plus grands bâtisseurs de son époque, a déployé tout son talent pour forger cet ensemble magnifique avec de superbes bas-reliefs représentant Jésus, Dieu, la Vierge Marie ainsi que des khatchkars appelés « dentelles de pierres ».
- Déjeuner - Restaurant à Noravank.

- Visite de la **grotte archéologique d'Areni** dont la plus remarquable de ses découvertes, fut celle d'une chaussure datant de plusieurs milliers d'années.
- Départ vers la **plaine d'Ararat** (75 km, environ 1h45 de route) et visite du **monastère de Khor-Virap**, l'un des sites sacrés de l'Arménie. C'est ici que Grégoire l'Illuminateur a été emprisonné dans une fosse profonde, avant que le roi Tiridate III adopte le christianisme comme religion d'Etat. Une vue spectaculaire s'ouvre sur le mont biblique Ararat depuis la cour du monastère.
- Visite du **site archéologique de Dvin**, ancienne capitale de l'Arménie. Les fouilles ont mis à jour l'existence de quartiers d'habitation et d'établissements monumentaux.
- Route pour **Erevan** (45 km, environ 1h de route).
- Dîner - Restaurant.
- Nuit - Hôtel 4* Ani Plaza à Erevan (ou similaire).



JOUR 7

Mardi 6 octobre 2026

EREVAN / HOVHANNNAVANK / ACHTARAK / AMBERD / EREVAN

Le joyau de l'architecture arménienne

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Route pour **Hovhannavank** (30 km, environ 45 minutes de route).

- **Hovhannavank** : visite du **monastère** construit au XIII^{ème} siècle. Il conserve de magnifiques khatchkars et bas-reliefs.
- Reprise de l'autocar vers **Achtarak** (10 km, environ 15 minutes de route).
- **Achtarak** : promenade dans la ville et découvert de ses églises.
- Déjeuner - Chez l'habitant à Achtarak avec démonstration de la préparation du lavache et la dégustation de la spécialité sucrée locale (sous réserve).
- Route pour **Amberd** (15 km, environ 20 minutes de route).
- Visite de la **citadelle d'Amberd**, située à 2300 mètres d'altitude, au cœur d'un cirque montagneux et fondée au début du X^{ème} siècle : donjon, église, bains...
- Retour à **Erevan** (30 km, environ 45 minutes de route).
- Dîner - Restaurant.
- Nuit - Hôtel 4* Ani Plaza à Erevan (ou similaire).



JOUR 8

Mercredi 7 octobre 2026

EREVAN / GUÉGHARD / GARNI / EREVAN

Au cœur des Monts Guégham

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Route vers le **monastère de Guéghard** (40 km, environ 1h15 de route) qui était autrefois nommé Airivank, littéralement « monastère dans la roche ». Les constructions actuelles du monastère qui sont taillées dans la roche solide, datent des XII-XIII^{èmes} siècles. C'est à cette époque que le monastère a pris le nom de Guéghard qui veut dire « lance » en arménien. Le nom se réfère à la lance qui a transpercé Jésus crucifié.
- A **Guéghard, concert privé de chants spirituels dans la partie rupestre du monastère** (sous réserve).
- Départ pour **Garni** (30 km, environ 40 minutes de route).
- Le **temple païen de Garni** a été construit au 1^{er} siècle après Jésus-Christ et a servi de résidence d'été aux rois arméniens. C'est l'unique temple hellénistique conservé sur le territoire de l'Arménie, les autres étant détruits après l'adoption du christianisme.
- Déjeuner - Chez l'habitant à Garni avec démonstration de la préparation du lavache, pain traditionnel arménien (sous réserve).

- Retour à **Erevan**.
- Le **Maténadaran**, un des dépôts de manuscrits les plus riches du monde. La collection du Maténadaran est composée d'environ 17 000 manuscrits qui représentent tous les domaines de la culture et de la science de l'Arménie ancienne et médiévale ainsi que des manuscrits en arabe, en perse, en grec, en syrien, en éthiopien, en indien, en japonais, etc.
- Transfert à l'aéroport d'Erevan.
- Assistance à l'enregistrement.
- **Dîner libre à l'aéroport** (à la charge des participants).
- **Erevan / Marseille** sur vol direct de la compagnie low-cost Transavia (horaires à ce jour : 20h05-23h00), en classe économique.
- **Prestations payantes à bord.**

Programme sous réserve de disponibilité à la réservation et sujet à modifications en fonction des impératifs locaux. Rencontres à titre indicatif, à caler à la confirmation.

Le programme comprend de la marche. Les sites visités ne sont pas tous équipés pour des personnes à mobilité réduite. Cette proposition n'est donc pas adaptée pour des personnes ayant des difficultés de marche.

La responsabilité de TERRALTO ne saurait être engagée sur des prestations gratuites ou payantes non prévues au programme et non commandées par TERRALTO (ajoutées sur place à la demande du client, proposées par un des fournisseurs de sa propre initiative ou proposées par l'intermédiaire du guide qui traduit la proposition faite par un tiers).

ENGAGEMENTS

1. Terralto choisit ses fournisseurs dans un souci d'éthique et d'équité économique, ainsi que pour leur professionnalisme et leur implication.
2. Terralto adhère à l'association **ATR (Agir pour un Tourisme Responsable)** et se prépare à une labélisation. Cette démarche intègre :
 - Des règles de respect des fournisseurs et des populations locales.
 - Une attention aux questions écologiques et aux émissions de CO2.
 Terralto invite ses clients à adhérer à la charte éthique du voyageur.

NOTRE PROPOSITION

ESTIMATIONS DE PRIX PAR PERSONNE établies le 27/06/2025 et pour un groupe minimum de : basées sur un taux de change de 1 € = 1,15 \$ - 59 à 60 % du prix sont concernés par le cours des changes	26 à 30 participants	21 à 25 participants	16 à 20 participants
Prix estimés TTC sous réserve de modification (*)	1 980 €	2 090 €	2 270 €
Prévoir les pourboires en sus (à remettre sur place au guide et au chauffeur)	+/- 25 € par personne pour le séjour		

*Ces prix ont été établis sur la base des tarifs connus à la date ci-dessus mentionnée et seront revus au moment de la confirmation en fonction des disponibilités. Ils peuvent être réajustés au plus tard 21 jours avant le départ en fonction de l'effectif, des taxes locales, de l'évolution du prix des entrées, du taux d'euros par rapport aux monnaies d'achat des prestations le cas échéant.

CES PRIX COMPRENNENT

Transport

- Parmi **LES PLUS Terralto** : L'assistance à l'aéroport de Marseille le jour du départ et à l'accueil à l'aéroport d'Erevan.
- **Marseille / Erevan / Marseille** sur vols directs de la compagnie low-cost Transavia, classe économique (vols non ouverts à la réservation à ce jour). **Prix estimés à 400 € TTC à l'achat.**
- La surcharge carburant et les taxes d'aéroport révisables jusqu'à émission des billets.
- 1 bagage en soute (20 kg).
- Les services d'un autocar de tourisme climatisé pour les transferts selon les besoins du programme.

Hébergement et repas

- Le logement en chambre à 2 en hôtels 3* (normes locales) Gyumri (1 nuit) et en hôtels 4* (normes locales) à Erevan (4 nuits), Dilijan (1 nuit) et à Tsaghkadzor (1 nuit).
- La pension complète durant tout le voyage du dîner du jour 1 au déjeuner du jour 8 (dont 2 déjeuners chez l'habitant).

- Une bouteille d'eau minérale (0,5 L) par personne et par repas.
- Une bouteille d'eau minérale 0,5 L par personne et par jour pendant les excursions.
- Le port des bagages à l'hôtel.
- Parmi **LES PLUS Terralto** : les pourboires hôtels et restaurants inclus.

Visites et marches

- Les entrées dans les sites mentionnés au programme.
- Le concert privé de chants spirituels au monastère de Guéghard.
- La démonstration de la préparation du lavache.
- Parmi **LES PLUS du voyage** :
 - les services d'une guide locale francophone soucieuse de partager sa passion pour son pays.
 - les oreillettes (micro /audio).

Votre guide-conférencière : Claire Reggio

Carnet de voyage pour les participants

- Parmi **LES PLUS Terralto** : 1 guide Petit Futé ou similaire, 1 chèche, 1 besace et 2 étiquettes bagages.

Dossier chef de groupe

- La remise d'un dossier départ complet 7 jours avant le départ.
- Parmi **LE PLUS Terralto** :
 - l'assistance 7j/7 et 24/24 par notre bureau local et un téléphone d'urgence en France.

Diffusion et gestion des inscriptions

- La mise à disposition d'un site de vente par Internet facilitant les inscriptions .
- La gestion complète des inscriptions par TERRALTO.

Assurances

- L'assistance médicale rapatriement - contrat VYV International Assistance n° IVY2023007.

Conditions et modalités d'assurance accessibles sur terralto.com/assurances.

EN OPTION

- La chambre individuelle : supplément de 280 € / pers. (dans la limite de 10 % de l'effectif du groupe)
- Les entrées complémentaires.
- L'assurance Annulation/Bagages/Interruption de séjour - contrat AREAS n° AR2023049 : supplément de 70 € / pers.

À PRÉVOIR DE VOTRE CÔTÉ (NON INCLUS)

- Les pré post-acheminements à l'aéroport de départ et de retour.
- **Le déjeuner libre à bord de l'avion le jour 1** (à la charge des participants).
- **Le dîner libre à l'aéroport d'Erevan le jour 8** (à la charge des participants).
- Les pourboires à remettre sur place au guide et au chauffeur.
- Les dons (à titre indicatif 100 € /rencontre).
- Les boissons (en dehors de l'eau minérale), les cafés, les extras et tous les frais personnels.
- Tout ce qui n'est pas mentionné dans «ces prix comprennent»

VALIDATION, ECHEANCIER FINANCIER & CONDITIONS ANNULATION

VALIDATION ET INSCRIPTION PAR LES PARTICIPANTS

Ce voyage est conçu exclusivement pour un groupe de particuliers. Les réservations peuvent engager des frais non récupérables.

Chaque participant doit donner son accord (par son inscription) pour permettre les réservations définitives. Les conditions d'annulation et de frais sont indiqués dans la troisième colonne de cette page.

Dans certains cas, le prix ou les conditions d'annulation peuvent ne pas être connus de façon définitive au moment de l'engagement. Dans ce cas, dès qu'il sont connus, TERRALTO envoie le contrat ajusté. Si le prix est supérieur de 8% (*) ou si les conditions sont différentes de celles indiquées dans cette proposition, les participants pourront alors confirmer ou infirmer leur participation dans un délai raisonnable et fixé :

- si un PARTICIPANT ne confirme pas, il sera remboursé.

- si le nombre de PARTICIPANTS devient insuffisant, l'ensemble des PARTICIPANTS sera remboursé.

(*) cf. conditions de vente aux particuliers article 5.

CONDITIONS FINANCIERES

1. A chaque inscription, le PARTICIPANT paie 30 % (*)
(**) TTC d'acompte, soit 700 € (sur la base d'un effectif de 15 participants minimum).

2. A 45 jours du départ, versement du solde par les PARTICIPANTS

(*) Selon le besoin des fournisseurs, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse.

(**) Un échelonnement des paiements peut être mis en œuvre avec l'accord du VENDEUR.

REVISION DU PRIX

Le prix définitif de votre voyage est arrêté lorsque l'effectif du groupe est atteint, en fonction des taxes aéroport et des surcharges carburant à l'émission des billets et après les achats éventuels des devises nécessaires. Ces achats doivent être réalisés au plus tard à 45 jours du départ. Il convient d'en surveiller le cours. Le taux de la devise et la part concernée du prix prévus au contrat sont indiqués dans la page PRIX & CONDITIONS.

Les devises seront achetées spécifiquement pour le groupe à la demande du client ou sur proposition de TERRALTO en accord avec le client. Une fois les devises achetées, toute annulation peut entraîner des pertes ou des gains de change au bénéfice du (des) client(s). Si, au moment de cette décision d'achat, cela peut impacter les frais d'annulation, TERRALTO en informera les clients.

CONDITIONS D'ANNULATION

REGLE CALCUL DES FRAIS :

En cas d'annulation totale ou partielle, le client sera redevable du paiement des frais ci-dessous qui seront à réglés à réception de la facture.

DATE D'ANNULATION	ANNULATION
+ de 90 jours avant le départ	190 € par personne
Entre 90 et 61 jours	250 € par personne
Entre 60 et 46 jours	15 % du prix par personne minimum de 190 €
Entre 45 et 21 jours	30 % du prix par personne minimum de 190 €
Entre 20 et 15 jours	50 % du prix par personne minimum de 190 €
Entre 14 et 8 jours	75 % du prix par personne minimum de 190 €
Moins de 8 jours	100 % du prix

CES FRAIS SONT REMBOURSABLES SOUS RÉSERVE DE SOUSCRIPTION À L'ASSURANCE ANNULATION

L'assurance applique une franchise de 10%.

L'assurance peut être proposée systématiquement ou de façon optionnelle (voir la page PRIX & CONDITIONS).

Les garanties couvertes par la compagnie d'assurance sont rappelées dans le dépliant remis aux participants sur simple demande. Les frais de visa ne sont pas remboursables.

Pour faire valoir le remboursement, toute annulation individuelle doit être signalée immédiatement à l'assurance et à TERRALTO par lettre recommandée avec accusé réception. La date de réception est retenue en cas de litige. Les frais d'annulation, tels que définis ci-dessus, seront facturés par TERRALTO au participant. Ils devront être acquittés par le participant pour que celui-ci puisse faire valoir ses droits au remboursement par la compagnie d'assurance.

FORMALITÉS POUR LES FRANÇAIS : passeport en cours de validité aux dates du voyage.

Merci de consulter aussi de votre côté le site du conseil aux voyageurs et/ou du consulat du pays visité.

CONDITIONS DE VENTE SPECIFIQUES POUR LES GROUPES DE PARTICULIERS

Article A – Préambule

Les présentes conditions ont pour objet de compléter les conditions de vente dans le cadre de la commercialisation par TERRALTO à des personnes non-professionnels au sens du code du tourisme qui se sont regroupés pour organiser un voyage ensemble. Le voyage est conçu pour ce groupe et réservé aux membres de ce groupe.

Article B. Appel d'offre et proposition

Article B.1. Consultation

L'un des participants consulte TERRALTO dans le cadre de sa recherche d'un partenaire pour organiser le projet de voyage de son groupe.

La formulation de l'appel d'offre comprend les attendus du voyage par les participants : la destination, les dates ou la période, et le cas échéant les contraintes horaires, un lieu de départ et de retour, un nombre de participants, un programme précis ou des attentes, une description du groupe, les attentes ou besoins particuliers de son public, le niveau de services attendu, un niveau de budget, et le cas échéant toute spécification particulière.

Article B.3.2 proposition du VENDEUR

TERRALTO répond à l'appel d'offre par une proposition conçue à partir des attendus exprimés dans l'appel d'offre.

Au moment de la proposition, les contraintes d'ouvertures des sites ne sont pas toujours connues. Les systèmes de réservations des visites ne sont généralement pas encore ouverts. De ce fait, le programme est susceptible d'ajustement.

Le prix peut être estimé lorsque les prix d'achat ne sont pas encore connus avec précision, notamment lorsque les compagnies aériennes ouvrent tardivement leurs réservations. Dès que la réservation est finalisée, TERRALTO met à jour sa proposition avec les conditions et le prix définitifs et les participants sont libres d'accepter suivant les modalités précisées dans les Conditions Générales (Article 5.).

Article B.3. Description de la prestation de service TERRALTO

La prestation TERRALTO du contrat commence dès la confirmation de principe et se

termine au retour du VOYAGE ou à défaut au dernier service fourni.

Elle comprend plusieurs étapes :

Dès la confirmation

- La finalisation du choix de visite
- Le choix d'intervenants (guides, conférenciers,...)
- Les réservations des prestations et le règlement des acomptes fournisseurs
- La finalisation des inscriptions.

À moins de 120 jours du départ

- L'aide pour l'obtention des visas si la prestation est incluse
- La préparation des listes des participants (listes pour les hôtels, pour les déclarations,...)

À moins de deux mois du départ

- La préparation et l'envoi du carnet de voyage (foulard, livres, étiquettes bagages, programme, convocation, tél. utiles,...)
- L'émission des billets d'avion
- La préparation et l'envoi du dossier départ pour le chef de groupe (la feuille de route, les bons d'échange,...)
- Le paiement des soldes aux différents fournisseurs

À partir du jour du départ

- Le suivi des bon déroulement et bonne réalisation des prestations de voyages
- L'assistance en cas de difficulté pour aider à résoudre tout problème (24/24 et 7/7)

Après le retour :

- une enquête auprès de l'ensemble des participants

Les prestations commencent dès la confirmation. Toute annulation totale ou partielle engendre des retenues selon la date de départ, tel que prévu dans la proposition.

Article C. Le contrat et les responsabilités liées

Le participant achète un contrat dans le cadre de la loi tel que décrit dans les Conditions Générales.

Article C.1. Validation du contrat par l'ensemble des participants

Le groupe n'ayant pas d'existence légale, le contrat (dépliant + conditions de vente + les conditions spécifiques précisées dans la proposition) doit être signé par chacun des participants lors de son inscription.

Pour ce faire, dès l'accord de principe, TERRALTO finalise le contrat afin de permettre à chaque participant de s'inscrire. Le

contrat est réputé confirmé dès que le nombre minimum requis de participants sera atteint. Si les prix sont amenés à changer avant d'avoir le minimum de participants, TERRALTO enverra alors le contrat modifié avec l'ensemble des contraintes. Les participants pourront alors confirmer ou infirmer leur participation dans un délai fixé suivant les modalités précisées dans les Conditions Générales (Article 5.). Si un PARTICIPANT ne confirme pas, il sera remboursé. Si le nombre de PARTICIPANTS devient insuffisant, l'ensemble des PARTICIPANTS sera remboursé.

Article C.2. Le prix affiché sur le contrat

Sur la base des choix réalisés par les participants entre eux et exprimés par le représentant du groupe, le prix final est fixé par TERRALTO sur le dépliant. S'il le juge nécessaire, TERRALTO peut indiquer les réserves telles qu'elles ont été précisées dans la proposition. Par exemple, si le représentant estime que 30 personnes participeront, TERRALTO peut indiquer le prix en base 30 et en base 25 pour éviter une surprise en cas d'un nombre insuffisant de participants.

Article C.3. Gratuités et commissions

Il est d'usage que les participants financent une place gratuite pour l'un des leurs ayant un rôle d'animateur spécifique. Il peut exceptionnellement y avoir des prestations ou commissions facturées par l'un des participants. Compte tenu du fait qu'il n'y a pas un client mais des clients, le contrat doit être validé par l'ensemble des participants du groupe. L'ensemble des participants doit valider impérativement et formellement toute éventuelle gratuité accordée à l'un des membres du groupe ou toute commission facturée par l'un des membres du groupe.

Article C.4. Remplissage du groupe

Le voyage est conçu exclusivement pour le groupe à sa demande et selon ses besoins, avec les spécificités demandées. Il est réservé aux membres (de la famille, du groupe d'amis,...). TERRALTO ne propose en aucun cas le voyage à d'autres personnes que les membres du groupe, par quelque moyen que ce soit.

Malgré cette situation, TERRALTO reste le seul responsable du contrat. En cas de défaillance du groupe, TERRALTO pourra

annuler sans frais le contrat.

Article C.5. Responsabilité du VENDEUR et du participant dans le choix de la destination

La destination est choisie par le groupe préalablement à son appel d'offre. TERRALTO répond à un appel d'offre.

Dans sa proposition et tout au long de leur collaboration, TERRALTO informe le groupe de contraintes de sécurité ou de restrictions dans le(s) pays ou région(s) que souhaite visiter les participants dont ils ont connaissance.

Le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> exprime l'avis autorisé du ministère des Affaires étrangères français sur les destinations. Ce site est directement accessible par les participants

L'évolution de l'appréciation des risques ou des restrictions peut conduire TERRALTO à modifier sa proposition, voire à annuler sa prestation.

Tout déplacement en zone classée rouge par le Ministère des Affaires étrangères est formellement refusé par TERRALTO. Les déplacements en zone orange sont fortement déconseillés par le ministère. D'une manière générale, TERRALTO refuse de conduire des clients dans ces zones.

L'obtention localement d'un accord ne peut être considérée comme un accord du VENDEUR. Les acteurs locaux peuvent être légalement autorisés à aller et/ou conduire des groupes sur ces lieux par la législation locale. Mais le contrat qui lie TERRALTO et les participants est soumis au droit français. Il peut y avoir une contradiction entre les recommandations locales et celles du Ministère des Affaires étrangères françaises. De ce fait, l'accord d'un acteur local n'étant pas soumis au droit français, il ne peut en aucun cas valoir accord du VENDEUR. Le participant qui sollicite un acteur local en informe TERRALTO France et soumet préalablement ce déplacement à la décision du VENDEUR France. Toute transgression de la part d'un participant se fait sous son entière responsabilité.

Si le voyage devient impossible, TERRALTO propose une alternative équivalente en qualité et en confort ou un remboursement. En cas d'impossibilité ou de refus de

l'alternative proposée, le groupe et TERRALTO rechercheront une solution amiable considérant que ni la responsabilité des participants ni celle du VENDEUR ne peuvent être mise en cause. Le groupe sans garantie et sans engagement définitif, étudiera avec bienveillance la faisabilité d'un report permettant à l'organisateur de limiter les pertes et si possible de récupérer les sommes engagées.

Au cours du voyage, le maintien d'un déplacement ou du séjour par un participant dans une zone devenue dangereuse (rouge ou orange), malgré l'avis ferme contraire du VENDEUR et une proposition de remplacement équivalente en qualité et en confort, dégage entièrement la responsabilité du VENDEUR.

Article D. Le chef de groupe

Le chef de groupe est un participant qui coordonne le groupe. Il est l'interlocuteur du VENDEUR.

Le chef de groupe n'est pas le représentant légal du groupe Les décisions doivent être prises ou validées directement par les participants. L'impossibilité de partir du chef de groupe ne peut en aucun cas justifier l'annulation du voyage ou des participants. Dans ce cas, à charge aux participants de désigner un autre interlocuteur.

Un dossier départ avec toutes les consignes nécessaires au voyage est préparé, présenté et remis par TERRALTO au chef de groupe.

Le dossier de voyage des chefs de groupe comprend notamment :

- Rendez-vous départ
- La liste alphabétique des participants
- La feuille de route
- Les bons d'échange
- Les plans nécessaires
- Un dépliant « assurance annulation et rapatriement » pour mémoire
- Une pancarte identification des autocars
- Une fiche d'appréciation à remplir
- Les numéros à appeler en cas d'urgence et les coordonnées du représentant local.

En cas de désaccord entre le chef de groupe et un participant, il appartient à ce dernier doit de contacter TERRALTO.

Article E. Réalisation des prestations du voyage (En complément de l'article 11 des Conditions Générales)

Article E.1. En cas de difficulté de réalisation des transports aériens

Les compagnies aériennes (dans le cadre de la réglementation aérienne) peuvent imposer des règles et des procédures spécifiques de dédommagement.

TERRALTO accompagne les clients dans leurs démarches mais ne peut être tenu responsable des règles et des procédures imposées par les compagnies.

Article E.2. En cas de difficultés de réalisation des services non marchands

Dans le cadre d'un voyage, à la demande du CLIENT, des services non marchands peuvent être prévus (rencontres, visites spéciales, l'ouverture de lieux privés, le cas échéant célébrations religieuses ...) Ces services sont non marchands et/ou bénévoles. Ces services restent suspendus à la disponibilité des intervenants et aux us-et-coutumes locaux. De ce fait et malgré une aide du VENDEUR à titre gratuit pour les mettre en place, TERRALTO ne peut être tenu pour responsable d'un refus ou d'une annulation des intervenants. D'une manière générale, TERRALTO précise toujours dans sa proposition que ces services non marchands sont « sous réserve de disponibilité des intervenants ».

Le CLIENT ou les PARTICIPANTS sont invités à offrir un don aux personnes qui fournissent ces services sans que cela ne concerne TERRALTO.

Article F. Assurances (En complément de l'article 15 des Conditions Générales)

Assurance annulation de l'ensemble du groupe.

Certains événements peuvent remettre en cause la réalisation de l'ensemble du voyage : Annulation de l'ensemble des participants si l'un d'entre eux ne peut pas venir, Absence d'une personne clef indispensable au voyage, Grèves, Intempéries, Emeutes et attentats ou actes de terrorisme...

Des assurances spécifiques peuvent prendre en charge tout ou partie de ces risques. TERRALTO peut aider les clients qui le souhaitent, à trouver un assureur capable de répondre à ces demandes qui nécessitent un contrat sur mesure.

CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS

FORMULAIRE PRÉCONTRACTUEL RÉCAPITULATIF

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. LE VENDEUR sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, LE VENDEUR 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 prévus par 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.

LE VENDEUR est responsable 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.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

Les voyageurs sont informés qu'une aide sera apportée par LE VENDEUR si le voyageur est en difficulté.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LE VENDEUR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, tél : 01 44 09 25 35, email : info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES LIÉES AUX ASSURANCES

LE CLIENT RECONNAÎT AVOIR ÉTÉ INVITÉ A SOUSCRIRE UNE ASSURANCE ANNULATION, BAGAGES, INTERRUPTION DU VOYAGE ET RESPONSABILITÉ CIVILE pour prendre en charge des risques éventuels. Ce contrat peut soit :

- être celui proposé par LE VENDEUR avec le voyage,
- être celui de sa carte bancaire,
- être celui proposé par tout assureur de sa connaissance.

EN CAS DE SOUSCRIPTION, il reconnaît AVOIR CONSULTÉ LES DOCUMENTS D'INFORMATION (dit IPID exigé par la loi du 31 octobre 2018) SUR LES ASSURANCES ("assistance en cas de maladie, d'accident ou de décès" et "annulation, bagages, interruption du voyage et responsabilité civile") disponibles sur simple demande au VENDEUR ou en ligne www.terralto.com/assurances.

Les conditions détaillées de chacune des assurances proposées sont aussi disponibles sur simple demande au VENDEUR ou en ligne www.terralto.com/assurances

Délai de rétractation en cas de souscription d'une assurance :

La loi Hamon promulguée le 17 mars 2014 a créé de nouvelles obligations pour encadrer la vente de produits d'assurance voyage. Les obligations fixées par cette nouvelle loi sont principalement précisées dans les articles L112-2 et L112-10 du code des assurances. Nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une police couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat sans frais ni pénalités pendant un délai de 14 jours calendaires à compter de sa conclusion si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce contrat, par lettre ou tout autre support durable, adressé à l'agence de voyage ou à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

TERRALTO, société par actions simplifiée enregistrée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 44 838 785, dont le siège social se situe au 36 rue des Etats Généraux 78000 Versailles - Téléphone : 01 30 97 05 10 - Adresse mail : voyages@terralto.com
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM078110036
Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
Assureur responsabilité civile professionnelle : HELVETIA (n° de police 92005710) 25, quai Lamandé 76600 Le Havre. Garanties couvertes : conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme, des dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés
Ci-après dénommé « LE VENDEUR »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par LE VENDEUR de prestations touristiques fournies directement par LE VENDEUR ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter
ci-après dénommé « le(s) Client(s) ».

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ou morale ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 221-1 3° du code de la consommation.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet du VENDEUR.
Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet du VENDEUR.
Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 221-1 3° du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par LE VENDEUR.
Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par LE VENDEUR et figurent sur le contrat de réservation.
Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions

générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.
Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.
Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement à l'aéroport de départ et de retour, le supplément chambre individuelle, les entrées non comprises au contrat, les assurances facultatives, les dons et offrandes, les boissons, les extras, les pourboires du guide, les pourboires du chauffeur, les dépenses personnelles.
Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour.
Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix. Cette possibilité de supplément n'est assurée que pour un maximum de 10 % de l'effectif du groupe.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit au VENDEUR qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. LE VENDEUR se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

LE VENDEUR se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.
Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par LE VENDEUR.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale, notamment:
a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
b. par chèque bancaire.

Article 4.3 Délais de paiement

Un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le contrat est versé en même temps que la signature du contrat de réservation.
Le client devra verser au VENDEUR le solde au plus tard 45 jours avant le début des prestations.
Pour les réservations tardives (moins de 45 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès la réservation.
Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée. Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du solde, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

Article 5 – Révision du prix

LE VENDEUR s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.
Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :
1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° 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 et de séjour, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
3° Des taux de change en rapport avec le contrat.
L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.
Les taux de change au jour de la réservation sont indiqués dans le contrat.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.
En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.
Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – Réservations

LE VENDEUR propose un système de réservation à distance hors ligne. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.
Lorsque le client manifeste son intérêt pour l'offre proposée, aux dates de son choix, pour la destination de son choix et pour un nombre de personnes de son choix, LE VENDEUR lui fait parvenir une proposition contractuelle de réservation et le programme des prestations qui constitue l'information précontractuelle et

contractuelle du client, qui contient outre les présentes conditions générales de vente le détail des prestations proposées, ainsi que le formulaire type d'information.
Les voyageurs ou leur représentant (chef de groupe) donnent leur accord au contrat par tous moyens et procèdent au paiement de leur acompte au VENDEUR.
Dans le cas de groupes préconstitués, le représentant du groupe se porte fort de la communication des informations contractuelles et précontractuelles à l'ensemble des membres du groupe.
Les clients individuels peuvent s'inscrire en ligne à la prestation réservée par leur représentant, à cette occasion leurs sont rappelées les conditions générales de vente.

Article 7 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.
LE VENDEUR se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation. Le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative du VENDEUR

LE VENDEUR a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS

Si LE VENDEUR est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer au VENDEUR la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, LE VENDEUR remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement. LE VENDEUR s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Ne saurait engager la responsabilité du VENDEUR : -toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par LE VENDEUR ; -toute modification des prestations à l'initiative du Client ou toute initiative de sa part qui ne figurerait pas au programme du séjour. Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué : ces événements seront traités comme des annulations et donc soumis aux retenues précisées à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente. Dans le cas où le groupe se présenterait en

nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse du VENDEUR entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront pas participer à la prestation.

Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier. Sauf dispositions contraires prévues au contrat de réservation, LE VENDEUR demandera dans ce cas au Client de payer des frais de résiliation (ou pourra les retenir si des acomptes ou le solde ont déjà été versés) selon l'échéancier suivant : - annulation plus de 60 jours avant le départ : retenue de 90,00 euros, - annulation entre le 59ème jour et le 46ème jour précédant le départ : retenue de 15 % du prix total, - annulation entre le 45ème jour et le 21ème jour précédant le départ : retenue de 30 % du prix total, - annulation entre le 20ème jour et le 15ème jour précédant le départ : retenue de 50% du prix total, - annulation entre le 14ème jour et le 8ème jour précédant le départ : retenue de 75 % du prix total, - annulation moins de 8 jours avant le départ : retenue de 100 % du prix total. La date d'annulation est la date de réception par LE VENDEUR de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée. En cas d'annulation d'une partie des participants composant un groupe, ces retenues et frais d'annulation seront appliqués sur la base du tarif individuel des participants ayant annulé leur séjour. Dans ce cas, LE VENDEUR procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et

inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas (sauf ordonnance spécifique des autorités compétentes), le CLIENT peut demander le remboursement intégral par LE VENDEUR sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résiliation du contrat par LE VENDEUR

LE VENDEUR a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter LE VENDEUR si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente. Toutefois, LE VENDEUR ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants : 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant -vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ; - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ; - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ; 2) LE VENDEUR est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, LE VENDEUR notifie par email ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de

céder son contrat

Le Client a la possibilité de 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.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer LE VENDEUR de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Des frais éventuels pourront être engendrés par cette cession et devront être intégralement réglés. Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 11 – Garantie de conformité

Article 11.1. Principe

LE VENDEUR est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue à l'article L. 211-16 du code du tourisme.

Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à LE VENDEUR les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que LE VENDEUR puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux

parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition du VENDEUR d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie du VENDEUR est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et LE VENDEUR ne pourra être considéré comme responsable ni défailant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter LE VENDEUR

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement LE VENDEUR aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour. Un contact d'urgence sur place est communiqué dans le dossier remis avant le départ.

Article 12 – Franchissement de frontières

Les prestations et séjours se déroulant à l'étranger nécessitent que les participants soient en possession de documents d'identité et de séjour valables. Pour tous les pays à visiter, des informations générales sont disponibles sur le site www.diplomatie.gouv.fr (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée, de séjour et de sécurité dans chaque pays et les conditions sanitaires.

12.1. Titres d'entrée et de séjour

Pour les séjours des ressortissants de l'un des Etats-membre (liste disponible sur https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_fr), les voyageurs doivent être en possession d'un titre d'identité officiel délivré par leur Etat et valable pendant toute la durée du séjour (carte d'identité ou passeport). Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Les voyageurs doivent se munir de documents d'identité valides au moins 6 mois après la date de retour prévue.

Pour les voyages au sein de l'Union Européenne, l'attention du Client est attirée sur le fait que les cartes d'identité françaises, mêmes valides au-delà de la durée indiquée sur le titre sur le territoire national, peuvent être refusées. Il est indispensable que tous les membres du groupe souhaitant présenter une carte d'identité française soient titulaires d'une carte d'identité dont la date de validité nominale (inscrite sur la carte) couvre l'intégralité du séjour.

Les ressortissants d'Etats non membres de l'Union Européenne

doivent, avant leur voyage, se renseigner sur les conditions d'entrée et de sortie sur le territoire des Etats au sein desquels se déroule la prestation, auprès des autorités consulaires du pays de destination, suffisamment à l'avance de leur séjour. Les ressortissants extracommunautaires (hors de l'Union européenne) doivent être en possession de justificatifs d'identité et de titres d'entrée et de sortie du territoire concerné. Selon la nationalité du voyageur, un visa peut être demandé à l'entrée et à la sortie du territoire concerné. Les voyageurs sont invités à se renseigner auprès des autorités consulaires du pays de destination, **avant leur départ et suffisamment longtemps à l'avance, sur les conditions d'entrée et de sortie les concernant.**

12.2. Conformité des informations transmises avec les documents d'identité
Les clients doivent particulièrement veiller, sous leur seule responsabilité à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et de leur

CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS

inscription, avec les mentions de leurs papiers d'identités valides utilisés pour le voyage (nom d'usage, noms d'épouse, ...). Le refus d'embarquement ou d'entrée suite à une non-conformité est de la seule responsabilité du Client sans que le Vendeur ne puisse s'y substituer y compris si le client a transmis une copie de sa pièce d'identité, client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le Vendeur ne rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

12.3. Visas

Lors qu'un visa est nécessaire, le délai d'obtention est extrêmement variable d'un pays à l'autre, des situations personnelles des voyageurs, des périodes de demandes, du contexte politique et de la célérité des autorités consulaires. Dans certains cas, plusieurs mois sont nécessaires à l'obtention du visa nécessaire et les conditions d'attribution peuvent varier à tout moment, sans que LE VENDEUR ne puisse anticiper ces modifications. **Le client est invité à anticiper toute demande de visa et de se renseigner en permanence sur les conditions et les délais d'obtention des visas au jour de sa réservation.**

Il appartient au client de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites par lui, sont en règle avec les formalités exigées pour la réalisation du voyage. L'obtention de toutes les formalités avant départ, nécessaires au passage de frontière et de séjour dans le pays visité (passport valide 6 mois après la date de fin du voyage, visa, certificat de santé, vaccin, y compris les formalités douanières éventuelles,...) et les démarches nécessaires pour ce faire sont de la seule responsabilité du client. En aucun cas, le Vendeur ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du Client. Le non-respect des formalités et l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, qu'elle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer dans le pays, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le Vendeur ne rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

Article 12.4. Transport aérien

Dans le cas où un forfait touristique comprendrait un trajet effectué par voie aérienne et conformément aux dispositions des articles R. 211-15 et suivants du code du tourisme, la société LE VENDEUR informera le client, avant la signature du contrat, du transporteur retenu ou des transporteurs aériens susceptibles d'effectuer la liaison sélectionnée, pour chaque tronçon de vol. Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif sera communiquée par écrit ou par voie électronique au client. Cette information sera 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. En cas de modification du nom de ce transporteur après cette information, les voyageurs en sont informés au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. **Il est demandé aux voyageurs de se présenter à l'aéroport au moins 3 heures avant l'heure de départ annoncée de leur vol.**

Article 12.5. Sécurité

En s'inscrivant, le participant reconnaît que LE VENDEUR lui a demandé de consulter les avertissements mis à sa disposition sur le site www.diplomatie.gouv.fr ou par téléphone au 01 43 14 66 99. Il appartient au représentant de l'entité ayant commandé le voyage de transmettre ces consignes à toute personne qui souhaite s'inscrire. **Il appartient à chacun des participants de prendre connaissance par lui-même des évolutions récentes au moment de son inscription, et avant le départ. Certaines régions du monde comme le Proche-Orient ou certains pays d'Afrique restent sensibles comme le montre l'actualité transmise par les médias. Le choix de s'inscrire à un voyage notamment dans ces régions est une décision personnelle prise en toute connaissance des risques.** Comme le précise le ministère des Affaires

étrangères, aucune région du monde ni aucun pays ne peuvent être considérés comme à l'abri du risque terroriste. Le choix de partir est une décision personnelle qui en tient compte.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, LE VENDEUR met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, LE VENDEUR collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, nationalité, ville de naissance, numéro et date de validité de passeport ou de carte d'identité, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité du VENDEUR. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti. Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations,
- formalisation de la relation contractuelle, - réalisation des prestations réservées auprès du VENDEUR,
- gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements),
- communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés,
- comptabilité notamment gestion des

comptes clients et suivi de la relation client, - traitement des opérations relatives à la gestion clients,- communications commerciales et prospection, animation.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de LE VENDEUR sont les suivantes : les salariés du VENDEUR et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants du VENDEUR participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant cinq ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec LE VENDEUR sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas. LE VENDEUR met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et LE VENDEUR ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

LE VENDEUR a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : 36, rue des Etats Généraux 78000 Versailles et sur demande auprès du TERRALTO.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, madame M. Troude à TERRALTO, 36 rue des Etats-Généraux, 78000 Versailles en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

LE VENDEUR se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, LE VENDEUR s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 15 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme. La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés. Ne sont pas pris en charge les dommages que nous pourrions subir, ni les dommages pouvant survenir à nos représentants légaux, à nos collaborateurs ou à nos préposés dans l'exercice de leurs fonctions, ni les dommages dus à l'exploitation de moyens de transport dont nous aurions la propriété, la garde ou l'usage, ni les dommages engageant notre responsabilité en notre qualité de propriétaire ou d'exploitant d'installations hôtelières ou d'hébergements, ni les pertes ou détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux et objets précieux, nous étant confiés ou à nos préposés. Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous proposons deux assurances :

- une assurance maladie et rapatriement,
- une assurance annulation.

Le contrat renvoie aux conditions spécifiques de l'assureur, les délais pour y souscrire et son coût. Ces modalités sont précisées et accessibles en permanence à l'adresse suivante : www.terralto.com/assurances.

CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS

Le participant ayant acheté le voyage sans assurance mais ayant de son côté une assurance personnelle devra signaler l'annulation du séjour à son assurance et pourra fournir la facture communiquée par LE VENDEUR.

Article 16 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 17 – Responsabilité du VENDEUR

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit
LE VENDEUR est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

LE VENDEUR peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 17.2. Limitation de la responsabilité du VENDEUR

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que LE VENDEUR serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 17.3 – Contenu du voyage

La responsabilité de TERRALTO ne saurait

être engagée sur des prestations gratuites ou payantes non prévues au programme et non commandées par TERRALTO :

- ajoutées sur place à la demande du client
- proposées par un des fournisseurs de sa propre initiative
- proposées par l'intermédiaire du guide qui traduit la proposition faite par un tiers.

Article 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises, empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme une cause d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 19 – Aide au voyageur

LE VENDEUR est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, LE VENDEUR apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce, et notamment :

LE VENDEUR fournira des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; LE VENDEUR aidera le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement. Nous indiquons dans nos offres si les prestations envisagées sont en tout ou partie accessibles ou inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

Article 21 – Règlement des litiges

Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au VENDEUR pour obtenir une solution amiable.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par LE VENDEUR au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou sans réponse au bout de 60 jours.

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 21.4. Jurisdiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre LE VENDEUR et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 21.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information du VENDEUR ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 22 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire du VENDEUR, vous **NE** bénéficierez **PAS** des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec LE VENDEUR, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LE VENDEUR dispose, comme l'exige le droit de

l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

LE VENDEUR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot, 75017 Paris, info@apst.travel, 01.44.09.25.35). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du VENDEUR.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LE VENDEUR qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité du VENDEUR.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgrf21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=2018070

Les participants s'engagent à respecter les exigences sanitaires des autorités publiques (passe, vaccins, tests...), même inconnues aujourd'hui, en vigueur au moment du voyage.

N'étant pas autorisé à contrôler le respect des exigences sanitaires (y compris la vaccination), TERRALTO ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences du non-respect de ces exigences par un ou plusieurs participants sur sa participation et sur les autres personnes du groupe.

Le respect des conditions sanitaires exigées par les autorités publiques relève de la responsabilité individuelle de chaque participant.
L'annulation d'une participation consécutive au non-respect de ces règles est un cas d'annulation du fait du participant.

VOYAGE CULTUREL EN ARMÉNIE du 30 septembre au 7 octobre 2026

INSCRIPTIONS : <https://clairereggio2026-armenie.venio.fr/fr> ou à défaut bulletin à retourner **au plus tôt**

à : **TERRALTO** accompagné de votre **chèque d'acompte** de 700 € par personne + **suppléments** éventuels
à l'**ordre de TERRALTO** avec une copie du passeport valide aux dates du voyage.

réf : 26/103 - GG

1^{er} **Prénom/Nom d'usage :** _____ 2^{ème} **Prénom/Nom d'usage :** _____

Prénom/Nom sur la pièce d'identité (*) : _____ **Prénom/Nom sur la pièce d'identité (*) :** _____

(*) Le client doit veiller à la conformité des noms et prénoms indiqués avec les papiers d'identité utilisés pour le voyage. Le refus d'embarquement suite à une non-conformité est de la seule responsabilité du Client sans que le Vendeur ne puisse s'y substituer y compris si le client a transmis une copie de sa pièce d'identité.

Date de naissance : ____/____/____ **Nationalité :** _____ **Date de naissance :** ____/____/____ **Nationalité :** _____

Adresse : _____ **Adresse :** _____

Code postal : _____ **Ville :** _____ **Code postal :** _____ **Ville :** _____

Pays : _____ **Pays :** _____

Mobile : _____ **Fixe :** _____ **Mobile :** _____ **Fixe :** _____

Mail : _____ **@ :** _____ **Mail :** _____ **@ :** _____

Personne à contacter en cas d'urgence - prénom/nom : _____ Tél. _____

☐ **Je choisis une chambre à deux** que je partage avec _____ *et j'accepte de payer le supplément chambre individuelle si aucune personne ne se présente pour partager ma chambre.*

☐ Je souhaite une chambre individuelle, avec le supplément de 280 €.

☐ Je/nous souhait(e)(ons) souscrire l'assurance optionnelle annulation, bagages, responsabilité voyageur, interruption de séjour avec le supplément de 70 € / pers. Et j'ai/nous (avons) été informé(e)(s) de mon/notre droit de rétractation et de l'ensemble des documents concernant les assurances.

S'inscri(t)(vent) et verse(-nt) :

un acompte de : 700 € x _____ personne(s)

+ supplément chambre individuelle : 280 € x _____ personne(s)

+ supplément assurance : 70 € x _____ personne(s)

SOIT UN TOTAL DE : _____ €

Fait à _____ le ____/____/____

Exigences particulières demandées pour valider mon inscription :

Je reconnais **avoir pris connaissance des conditions du voyage et des conditions de Vente.**

Signature :

CHARTRE ÉTHIQUE DU VOYAGEUR

Chacun de nous peut contribuer à être
un voyageur responsable, attentif au monde
et à ses habitants, en suivant quelques
conseils, avant, pendant et après le voyage.

Avant le voyage :

**Préparer son voyage, c'est d'abord
s'intéresser à la destination.**

- ❶ **Bien s'informer sur les habitants et leur mode de vie**, le patrimoine, la religion, l'environnement, l'économie, et apprendre quelques mots dans la langue de la destination.
- ❷ **Choisir des professionnels impliqués dans le tourisme responsable** : agences de voyage, tour-opérateurs, compagnies aériennes, guides, activités sur place, hébergements, restaurants.
- ❸ **N'emporter que l'essentiel**, et garder de la place dans la valise pour ramener des souvenirs fabriqués localement. Se renseigner sur la pratique et les limites du marchandage des prix et sur les pourboires laissés aux professionnels : restaurants, hébergements, guides, artisans, commerçants, sans s'obstiner à vouloir obtenir des privilèges.
- ❹ **Pour partir l'esprit léger, garder l'esprit critique**. S'interroger sur la réalité des risques de la destination, et se renseigner auprès des organismes compétents, sans se laisser trop influencer par certains médias.

*« Le voyage permet la rencontre, la rencontre permet
la connaissance, la connaissance permet la confiance. »*

Proverbe bambara

Pendant le voyage :

**Respecter aussi bien la nature
que les hommes et leur culture.**

- ❺ **Se mettre au diapason des us et coutumes de la destination**, sans imposer ses habitudes ni son style de vie, en portant attention à la manière de s'habiller notamment dans les lieux de culte, mais aussi aux signes de richesse qui peuvent contraster avec le niveau de vie local. Goûter la cuisine locale, et être curieux des modes d'hébergements authentiques.
- ❻ **Avant de photographier une personne, prendre le temps de lui demander l'autorisation** et profiter de l'occasion pour nouer le dialogue. Pour les enfants, demander l'accord des parents.
- ❼ **Comme chez soi, trier les déchets lorsque cela est possible, économiser l'eau et l'énergie**. Respecter aussi les règles affichées dans les espaces naturels, afin de préserver l'équilibre des lieux, de même que dans les musées, les villes, ou sur les plages.
- ❽ **Veiller à ne pas prélever de souvenirs dans les sites naturels et archéologiques**, et à ne pas favoriser le vol et les dégradations en achetant des objets sacrés ou des produits issus d'espèces protégées. Préférer le don aux associations compétentes, aux écoles, aux chefs de villages, plutôt que de favoriser la mendicité, notamment celle des enfants. Dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants. Dans plusieurs pays dont la France, des lois poursuivent les délits sexuels commis à l'étranger.

*« Nous n'héritons pas de la terre de nos
ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants. »*

Maxime amérindienne reprise par Antoine de Saint-Exupéry

Après le voyage :

**Favoriser le dialogue entre les cultures
pour permettre un tourisme facteur de paix.**

- ❾ **Honorer ses engagements avec les personnes rencontrées pendant le voyage**, l'envoi de photos par exemple. Si vous avez remarqué des situations graves et intolérables, les signaler à l'agence qui vous a vendu le voyage ou aux autorités compétentes.
- ❿ **Compenser tout ou partie des émissions liées à son voyage**, et notamment les déplacements en avion, en contribuant à des projets de solidarité climatique. Soutenir des initiatives locales en donnant à des associations de développement, en s'engageant au sein d'ONG, ou en achetant des produits du commerce équitable.
- ⓫ **Partager son expérience de voyageur**, en famille, avec ses amis, ou sur les réseaux sociaux pour témoigner des richesses et des fragilités de notre planète, et faire bénéficier aux autres de conseils pour voyager mieux.
- ⓬ **Préparer son prochain voyage, proche ou lointain, en prenant conscience des nombreuses vertus du tourisme**, non seulement économiques et sociales mais aussi culturelles et environnementales. Le tourisme donne de la valeur au patrimoine et encourage sa protection.

*« Seule l'empreinte de nos pas doit rester derrière
nous, laissons le meilleur des souvenirs à nos hôtes. »*

Citation issue de la première charte éthique du voyageur écrite en 1996

Pour de plus amples informations sur le tourisme responsable
et profiter d'autres conseils pour voyager mieux :
www.tourisme-responsable.org