

# Conditions particulières de vente

## **1 Inscription et paiement**

La plupart des voyages Terra Mundi sont construits sur mesure. Les programmes sur le site web [www.terra-mundi.com](http://www.terra-mundi.com) servent à vous inspirer. Afin de vous faire une proposition, vous effectuez une demande de devis sur notre site internet, par e-mail, par téléphone, ou par courrier. L'inscription est considérée définitive à réception du bulletin d'inscription complété, signé et daté ; de l'acceptation des conditions particulières et des générales de vente et du paiement d'un acompte de 50% du montant du séjour (après vérification de notre part des places disponibles). En cas d'acceptation, le solde du prix du séjour devra nous parvenir au moins 33 jours avant le départ. Le montant du séjour devra être réglé en totalité pour toute inscription effectuée à moins de 33 jours du départ. Un séjour non soldé dans les délais pourra être annulé sans rappel de notre part, l'acompte restant dans ce cas acquis à Terra Mundi.

### **1.1 Option et délais d'inscription :**

Nous vous conseillons de réserver votre voyage le plus tôt possible afin que nous puissions traiter votre dossier dans de bonnes conditions et vous garantir des places disponibles.

*Pour les Voyages Individuels :*

La réservation se fait sans prise d'option au préalable et si vous êtes dans un délai raisonnable, la réservation est généralement obtenue. Pour toute inscription à moins de 12 jours avant le départ, nous vous facturerons obligatoirement l'envoi de vos documents nécessaires au bon déroulement du voyage en Chronopost à votre lieu de domicile ou au premier hébergement de votre circuit. Ces frais vous seront facturés : 24 € pour la France (pour l'étranger, nous consulter).

*Pour les Voyages d'Individuels Regroupés (inscription sur des dates programmées),* une prise d'option préalable est possible (par e-mail ou par téléphone). Nous disposons d'un contingent de places sur ces séjours, ceci nous permet de vous garantir la place lorsque vous prenez une option sur les places disponibles. Cette option doit être confirmée par une inscription comme indiquée ci-dessous dans un délai de 7 jours maximum.

### **1.2 Inscription et paiement en ligne :**

Après votre demande de devis, nous vous adresserons un e-mail avec un lien vers votre compte afin de vous inscrire sur notre site internet [www.terra-mundi.com](http://www.terra-mundi.com) grâce au paiement sécurisé. Laissez-vous guider en suivant la procédure de vente en ligne. Le paiement est 100 % sécurisé, rapide et peut se faire 24 h/24 et 7 j/7. Nous acceptons les cartes (VISA, EUROCARD, MASTERCARD) ;

### **1.3 Inscription par envoi postal du bulletin d'inscription :**

Effectuez votre inscription sur le site internet puis à la fin de la procédure choisissez le mode de paiement par chèque ou chèque vacances. Imprimez alors le bulletin d'inscription (format .pdf) et expédiez par courrier ce bulletin d'inscription à l'adresse indiquée sur le document accompagné du mode de règlement de votre choix :

- Chèque bancaire ou postal en Euro à partir d'un compte bancaire ou postal français à l'ordre de Terra Mundi. Pour les règlements en Euro à partir d'un compte bancaire étranger (en zone Euro), nous vous facturons 20 € de frais de traitement (frais bancaires) par chèque. Hors zone Euro, nous consulter.

- Chèques vacances (conditions de l'A.N.C.V.).

- Virement sur notre compte postal : IBAN : FR76 1558 9351 9100 0845 1404 048 – BIC : CMBFR2BARK. Frais à votre charge, joindre une photocopie. - Carte bancaire : (Carte Bleue – Visa – Eurocard) indiquez très lisiblement le N° de votre carte, la date de fin de validité et le cryptogramme (3 derniers chiffres à l'arrière de la carte bancaire). Si vous payez l'acompte par carte bancaire, le solde sera débité également par carte bancaire à la date prévue sauf indication contraire de votre part.

### **1.4 Inscription en groupe :**

Si vous vous inscrivez à plusieurs et que vous souhaitez un seul contrat global, inscrivez-vous sur le même formulaire de réservation en précisant les informations demandées pour chaque participant et faites un seul règlement. Si vous désirez des contrats séparés, faites autant de réservations et de règlements que de contrats souhaités.

### **1.5 Confirmation d'inscription :**

Pour les inscriptions avec paiement en ligne, vous recevrez une confirmation par email.

Dans les autres cas vous recevrez 2 exemplaires du contrat de vente signés (l'un étant à nous retourner contresigné).

Vous recevrez également le contrat d'assurance assistance et le contrat annulation, interruption de séjour et bagages si vous les avez souscrits et éventuellement d'autres documents nécessaires avant le départ pour le bon déroulement du voyage.

### **1.6 Règlement du solde :**

Il devra nous parvenir au plus tard 33 jours avant le départ, sans rappel de notre part. Pour payer le solde, merci de vous reconnecter sur [www.terra-mundi.com](http://www.terra-mundi.com), d'enregistrer votre adresse e-mail et votre mot de passe et effectuer le paiement en ligne du solde restant dû. Si vous avez effectué votre inscription par chèque ou chèques vacances, il faudra nous expédier le courrier avant la date d'échéance. A réception de votre solde, nous vous adresserons tous les documents nécessaires au bon déroulement de votre voyage.

## **2 Modification avant le départ**

Toute modification de dates ou de séjour entraîne la retenue de 40 € par dossier d'inscription au minimum. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne (modification de nom ou d'une partie du nom du client, modification de date) sera considérée comme une annulation du fait du client, suivi d'une réinscription (lire les conditions d'annulation dans les articles 3.2).

## **3 Annulation avant le départ**

**3.1 En cas de désistement de votre part,** les frais retenus seront les suivants :

- plus de 30 jours avant le départ : 60 € pour frais de dossier pour toute inscription dont le montant total du séjour est inférieur ou égal à 600 €, 90 € par personne pour toute inscription dont le montant total du séjour est supérieur à 600 €.

- de 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du séjour.

- de 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du séjour.

- de 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du séjour.

- moins de 2 jours avant le départ ou non présentation au départ : 100% du montant du séjour.

**SARL TERRA MUNDI au capital social de 10000 €**

RCS Rennes B 524 891 082 – APE 7912Z

Caution : A.P.S. 15 Avenue Carnot 75017 PARIS

Responsabilité Civile Professionnelle : ALIANZ N° CONTRAT 54279916

**3.2 Cas particulier de voyages avec aérien** : pour tout billet déjà émis, les frais d'annulation seront égaux à 100% du billet quelque soit la date d'annulation. Si vous avez souscrit l'assurance annulation avec nous, cette somme pourra être remboursée si la cause d'annulation entre dans les garanties mentionnées sur le document d'assurance

**3.3 Cas particulier des croisières** : - 70 Euros de frais par personne pour toute annulation après confirmation.

- Entre 60 et 45 jours avant le départ : 33% du montant du séjour.

- Entre 44 et 30 jours avant le départ : 66% du montant du séjour.

- Moins de 30 jours avant le départ : 100% du montant du séjour.

**3.3 En cas d'annulation justifiée de séjour de votre part** (maladie, accident, décès d'un proche...) à 30 jours et moins du départ, les sommes retenues vous seront remboursées par l'assurance si vous l'avez souscrite, le montant de l'assurance restant acquis à Terra Mundi.

Il est indispensable de nous prévenir IMMEDIATEMENT par écrit (mail, fax). Les frais d'annulation qui vous seront facturés par Terra Mundi, remboursés par l'assurance si vous l'avez souscrite, seront calculés par rapport à la date de première manifestation confirmée par un courrier daté du jour même de votre part.

**3.4 En cas d'annulation de notre part faute d'un nombre suffisant d'inscrits sur les Voyages d'Individuels Regroupés**, une solution de remplacement vous sera proposée, 21 jours au moins avant le départ. En aucun cas ces modifications ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts. Si les solutions proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autre indemnité. D'autres causes d'annulation liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle...) peuvent intervenir à tout moment. Dans ces cas, les personnes inscrites seront intégralement remboursées mais ne pourront prétendre à aucune indemnité.

### **3.5 Interruption de séjour**

Tout retard ou abandon en cours de séjour ne donne droit à aucun remboursement de notre part. En cas d'interruption justifiée (notamment maladie, accident, décès d'un proche...), le séjour est remboursé par l'assurance si vous l'avez souscrite au prorata des prestations terrestres non utilisées, ceci après que le rapatriement ou le retour anticipé ait été organisé. Le montant de l'assurance reste acquis à Terra Mundi.

## **4 Les assurances**

**4.1 L'assistance** Vous êtes souvent déjà couverts par un contrat global d'assurance assistance rapatriement, notamment par l'intermédiaire de votre banque si vous payez par carte bancaire. Cependant, ce type de couverture n'est pas toujours adapté à nos voyages. Nous avons contracté auprès d'Europ Assistance via Assglobe un contrat d'assistance adapté aux types de séjour que nous vendons (contrat Odyssée n°53.789.489, téléchargeable sur notre site internet). Le montant de cette assurance, malgré l'étendue des garanties, ne coûte que 1,7 % du prix du séjour ; il devra être acquitté à l'inscription. Nous vous conseillons vivement de souscrire cette assurance afin de voyager en toute tranquillité. Nous pouvons vous envoyer par e-mail les Dispositions Générales d'Assistance sur simple demande.

### **4.2 L'annulation, interruption de séjour, perte de bagages**

L'assurance responsabilité civile vie privée à l'étranger, annulation de voyage, interruption de séjour, bagages, retards d'avion contractée auprès de Générali est optionnelle pour un coût de 2,8 % du séjour. L'assurance n'entre en vigueur que si votre séjour est soldé dans les délais prévus.

Par ailleurs, une franchise de 30 € par personne est retenue pour frais de dossier. Nous pouvons vous envoyer par e-mail les Dispositions Générales d'Assurance sur simple demande.

Vous êtes responsable du respect des procédures de déclaration de tout sinistre. Veuillez donc lire attentivement votre fascicule d'assurance et le conserver avec vous durant le voyage.

Terra Mundi sert d'interface entre ses clients et l'assureur, elle n'a pas la latitude d'influer sur l'une ou l'autre des parties. Nous nous en tenons aux conditions strictes de vente.

Ces contrats précisant les dispositions générales d'assistance ou d'assurance vous seront adressés après inscription, si vous y avez souscrits.

Si vous souhaitez prendre les deux assurances le coût sera de 4% du montant de la facture.

## **5 Risques**

Chaque participant est conscient qu'il peut courir certains risques inhérents aux voyages. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Terra Mundi ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille. Terra Mundi ne peut être tenu responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire du fait d'une interruption volontaire en cours de progression sans raison majeure.

## **6 Responsabilité individuelle de chaque voyageur**

Conformément à la réglementation nous sommes assurés en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie d'assurance ALLIANZ. Cependant, nous ne saurions nous substituer à votre Responsabilité Civile Personnelle. Par ailleurs, il est indispensable de posséder une garantie multirisques.

### **6.1 Formalités administratives des pays visités**

Chaque participant est tenu de se plier au règlement et formalités de police, de douane ou de santé, à tout moment du séjour et doit veiller à ce que chaque bagages soit identifiable lors de tout transport et à leur présence. Il doit également prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identité, autorisations, visas, vaccins, etc.) exigés par les autorités du pays visité.

Les renseignements que nous fournissons à ce sujet ne sont donnés qu'à titre indicatif à l'heure où nous imprimons et ne peuvent engager notre responsabilité. Ils ne concernent que les citoyens français.

Nous vous demandons de vérifier par vous-même, dès que le voyage est confirmé, auprès des autorités concernées la liste des documents obligatoires. Ces informations peuvent être obtenues sur le site du Ministère des Affaires étrangères : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/> rubrique « Conseils aux voyageurs ».

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les participants et les prestataires de service, Terra Mundi ne saurait être confondue avec ces derniers, qui en tout état de cause conservent leur responsabilité propre. En cas de modification impérative du programme (dates, horaires, itinéraire) les participants ne pourront prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

### **6.2 Inscription des mineurs**

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère, du tuteur ». Ils doivent être en possession, en plus des papiers d'identité exigés pour le voyage d'une autorisation de sortie du territoire métropolitain. Enfin, il sera fait mention d'un N° de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

## **7 Voyages avec transport aérien**

Suivant les destinations, nous utilisons généralement des vols réguliers, parfois des vols charters. Au moment de votre inscription, nous vous communiquerons l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols.

Nous vous adresserons dans les meilleurs délais (entre 8 et 10 jours avant le départ) une convocation aérienne en vous précisant le lieu et l'horaire de rendez-vous afin de retirer vos billets. Nous vous remercions de respecter ces horaires afin de faciliter l'enregistrement. Attention ! Certains départs peuvent avoir lieu très tôt le matin et les retours parfois très tard le soir.

**SARL TERRA MUNDI au capital social de 10000 €**

RCS Rennes B 524 891 082 – APE 7912Z

Caution : A.P.S. 15 Avenue Carnot 75017 PARIS

Responsabilité Civile Professionnelle : ALIANZ N° CONTRAT 54279916

Les départs de province sont parfois possibles sous réserve de disponibilité et avec un supplément.

Les contraintes liées à l'acheminement par avion :

- les indications mentionnées sur notre site web tiennent compte des informations communiquées au 1er novembre 2012, l'évolution permanente des programmations des compagnies aériennes peut modifier le plan de vol (changement de l'horaire ou jour de départ).
- chaque pays impose aux compagnies aériennes de nombreuses taxes : sécurité, aéroportuaire, ... Nous les avons incluses dans le prix du voyage. Il pourra être réajusté jusqu'au départ en fonction de modifications de prix imprévisibles ou du fait de l'application de nouvelles taxes inconnues au moment de l'édition de la brochure ; c'est ce que nous appelons les éventuelles surcharges aériennes.
- nous devons bien souvent nous engager à plus d'un mois du départ auprès des compagnies aériennes, aussi nous vous conseillons de vous inscrire tôt afin de vous assurer des places disponibles sur les vols. A moins de 30 jours du départ, les tarifs des compagnies peuvent changer et nous ne pouvons plus garantir le montant du forfait indiqué dans la brochure. Pour tout billet déjà émis, les frais d'annulation seront égaux à 100% du billet quelque soit la date d'annulation.

*Le contrat qui lie les transporteurs aériens avec leurs clients est régi par la convention de Varsovie et est reproduit sur les billets d'avion. L'article 9 précise : « Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties et ne font pas parti du présent contrat. Le transporteur peut sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions ; il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances ».* Nous ne pouvons que nous soumettre à cette convention internationale.

- Conformément aux dispositions du code du tourisme, nous vous communiquerons l'identité du ou des transporteurs aériens dès que nous en aurons connaissance; cependant des changements peuvent intervenir.

Nous voyageons uniquement avec des compagnies agréées par la Direction Générale de l'Aviation Civile. En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/ 2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté Européenne peut être consultée en agences et sur le site Internet suivant : <http://www.liste-noire.org/listes-noires-officielles.html>

### **8 Achat de billets de train ou d'avion par vos soins avant le départ**

Nous vous recommandons fortement d'attendre que le départ de votre voyage d'individuels regroupés soit assuré (nombre suffisant d'inscrits) ou que votre voyage individuel soit confirmé par écrit avant d'acheter vos billets ou de prendre des billets modifiables et remboursables. De même, pour les voyages avec aérien, vous pourrez connaître définitivement la compagnie retenue, voire parfois l'aéroport ou le terminal que tardivement. Nous vous en avertirons dès que possible ; le nom de la compagnie vous sera communiqué au plus tard lors de la convocation.

### **9 Prix**

Ils s'entendent par personne. Les prestations incluses et non incluses sont mentionnées avec les prix dans chaque page de présentation des voyages. Certains prix pourront être réajustés du fait de la variation de certaines taxes aériennes et de certains taux de change.

### **10 Droit d'usage des informations communiquées**

Les inscrits sur ce bulletin donnent autorisation à Terra Mundi d'utiliser les informations les concernant pour leur adresser tout document ou information sur l'activité de l'agence. Ces informations seront utilisées conformément à la loi « informatique et libertés » du 06/01/1978. Un droit d'information, de rectification ou de radiation peut être exercé librement auprès de Terra Mundi.

### **11 Réclamations**

Toute réclamation relative aux voyages doit être adressée, dans un délai de 15 jours après la date du retour, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives, à Terra Mundi, service relation clientèle, 82 rue de Redon Pont-Réan 35580 GUICHEN

### **13 Litiges**

Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Rennes.