

Tout achat d'un voyage auprès de Terre et Nature Voyages implique l'acceptation de nos conditions générales de vente (CGV) et des conditions particulières de vente (CPV). Ces dernières sont définies selon les spécificités de nos voyages. Les versions publiées sur notre site internet prévalent en cas de contradiction avec nos brochures.

Art 1 - Prix

Les prix figurant dans nos documentations (brochures, site) ont été établis sur les informations connues à leurs dates d'enregistrement et sont valables pour le nombre déterminé de participants. Ils doivent être confirmés à l'inscription. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant l'ensemble de prestations décrites dans nos bulletins d'inscription. Le nombre de nuits passées sur place ne correspond pas nécessairement à un nombre de journées entières, les jours de transport faisant partie de la durée du séjour. En cas de départ tardif ou retour matinal, aucun remboursement ne sera dû.

Les prix comprennent :

- Le transport de l'aéroport ou de la ville indiquée (sauf pour les séjours « sans transport »),
- Le séjour suivant la formule retenue (logement seul, avec petits-déjeuners, en demi-pension ou en pension complète). Les activités avec la location du matériel nécessaire suivant la formule (avec ou sans location de matériel, avec ou sans stage ou cours) et les prestations diverses (avec ou sans transferts aéroport, avec ou sans location de voiture)...

Les prix ne comprennent pas :

- Les boissons aux repas, les dépenses d'ordre personnel, les excursions ou activités facultatives,
- Les frais de visa ou de taxes touristiques réclamées aux passagers à l'entrée ou à la sortie du pays visité.
- Les frais de dossier

Réductions enfant

Elles varient selon les compagnies aériennes et les prestataires hôteliers et feront l'objet de cotations spécifiques à l'inscription.

Mineurs

Les demandes d'inscription de mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs doivent être en possession de leurs documents d'identité exigés pour un voyage à l'étranger et d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Ces documents peuvent être nécessaires même pour les mineurs accompagnés de leurs parents ou tuteur (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

Clause de révision de prix

Nos prix ont été déterminés en fonction des données économiques ponctuelles au moment de leur établissement. Le coût du transport impacté par le coût du carburant, les taxes d'aéroport, de surcharge et de sécurité, le taux de change suivant les destinations sont susceptibles d'évoluer rapidement. En cas de modification significative de l'une et/ou l'autre de ces données, nous pouvons être amenés à modifier nos prix de vente. Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera sur le prix total du séjour.

Art. 2 - Inscription, réservation et paiement

Les réservations peuvent être prises par courrier, fax, e-mail, par téléphone ou sur notre site internet. Elles donnent lieu à l'établissement d'un bulletin d'inscription. La réservation n'est prise en compte qu'à la réception du bulletin, contresigné par le client et Terre et Nature Voyages, accompagné d'un acompte de 35% du montant total du voyage, à plus de 35 jours du départ et de 100% du prix du voyage à moins de 35 jours du départ, incluant les frais d'inscription et éventuels prime d'assurance.

Des frais administratifs sont facturés par voyageur inscrit : 10 € pour les circuits et 25€ pour les voyages sur devis. En cas d'inscription à moins de 5 jours avant la date du départ des frais supplémentaires d'un montant de 50 € par voyageur seront facturés pour envoi express ou remise aéroport.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant le départ.

Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article 4.

Tout paiement à moins de 15 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire, ou en espèces dans la limite de 3.000 € prévue par l'article L 112-8 du Code Monétaire et Financier.

Conformément au code de la consommation (art. L 121-20-4), vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site.

Pour tout paiement, une facture vous est adressée au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

Art. 3 - Confirmation

La réception de l'acompte n'implique pas l'acceptation de la réservation qui sera confirmée dans la mesure des places disponibles, de la validation des aptitudes notamment physiques pour certains des séjours, et du retour des confirmations de nos prestataires. Nous confirmons les séjours par courrier ou mail, dans un délai de 10 jours, à compter de la date de réception de votre bulletin signé. L'acompte serait remboursé en totalité et sans délai en cas de non confirmation des prestations.

Art 4 – Modification ou annulation

Du fait de Terre et Nature Voyages

Des événements extérieurs à la volonté de Terre et Nature Voyages peuvent s'imposer et nous obliger à annuler un départ suite à des conditions particulières tenant notamment à la force majeure, événements politiques ou sociaux, intempéries, sécurité des voyageurs. Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes sans pouvoir prétendre à une indemnité. Nous les en informerons dans les plus brefs délais.

Pour certains séjours, les départs sont soumis à un nombre minimum de participants du fait de l'activité : croisière, raids... En cas d'insuffisance de participants, Terre et Nature Voyages avertira ses clients au plus tard 21 jours avant le départ et remboursera intégralement les sommes déjà versées ou proposera un voyage de remplacement, sans ouvrir de droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi.

Modification du fait du client

Toute modification de dossier avant le départ entraînera les frais suivants :

- 30 € par pers à plus d'un mois du départ.
- 50 € par pers à moins d'un mois avant le départ, à la condition expresse que ces modifications soient autorisées notamment par certains prestataires (compagnies aériennes, hôteliers...). Les frais de modification ne sont pas remboursables par Terre et Nature Voyages ou par l'assurance. Tous les frais annexes liés à une modification de dossier du fait du client lui sont re-facturés (expédition express, coursier...).

Modification du transport aérien (billets secs ou acheminement des forfaits)

Tout changement dans les dates de voyages ou les noms de passagers ne pourra être effectué qu'après accord de la compagnie et sous réserve de disponibilités. Il donnera lieu éventuellement à la perception de la différence de prix correspondant aux nouvelles dates choisies et à la perception des frais suivant ce barème ci-après :

- vols charters: plus de 30 jours avant le départ = 50 euros et moins de 30 jours avant le départ = 100 %
- vols réguliers: billet non émis = 50 euros et billet émis = de 100 euros à 100 % du prix du billet suivant les compagnies et le type de billet émis.

Modification des autres prestations

La modification de autres prestations (hébergement, locations, activités) réservées de façon indépendante les unes des autres font l'objet de conditions liées à la politique de réservation propre à chaque prestataire. Le bulletin d'inscription indiquera les conditions pour chaque prestation.

Annulation du fait du client

Vous devez faire connaître votre décision d'annulation par courrier R.A.R. La date de réception de ce courrier déterminera la date de votre annulation. L'annulation ne dispense pas du paiement des sommes dues, qui est la condition d'application de la procédure de remboursement.

Le barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers est le suivant :

- de 60 à 30 jours avant le départ : 10% du prix du voyage.
- De 30 à 21 jours du départ : 30% du montant du voyage.
- De 20 à 8 jours du départ : 50% du montant du voyage.
- De 7 jours au jour du départ : 100% du montant du voyage.

Défaut d'enregistrement

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieu de convocation ou s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte d'identité, visas, certificats de vaccination...).

Terre et Nature Voyages ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre entraînant la non-présentation du passager, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

Cas particuliers

En raison de la politique de certaines compagnies aériennes, les frais d'annulation peuvent atteindre 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation. Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

Certains prestataires (activités nature ou hôtellerie) peuvent appliquer des frais d'annulation différents du barème type. Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

Art 6 - cession de contrat

Le ou les cédants doivent impérativement informer Terre et Nature Voyages de la cession par courrier avec RAR au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le ou les noms et adresses du ou des cessionnaires. En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, les conditions de modification telles que décrites dans ce document s'appliquent.

Art 7 - transport aérien

Décret transparence

Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Terre et Nature Voyages informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Terre et Nature Voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

Responsabilité du transporteur aérien

Terre et Nature Voyages ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant le transport de clients. La responsabilité des compagnies aériennes (convention de Montréal et de Varsovie) participant au voyage est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales de transport, figurant sur les billets d'avion ou sur le site des compagnies aériennes.

Les vols de retour peuvent ne pas s'effectuer du même aéroport que celui de départ en raison des conditions climatiques, des horaires de vols ou toute autre contrainte imposée par les transporteurs. Les transporteurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même escale, plusieurs escales, d'acheminer par voies de surface ou par tous itinéraires, les participants vers les lieux de séjour sans qu'aucune indemnisation ne puisse être versée à quelque titre que ce soit par Terre et Nature Voyages.

Les affrêteurs de vols chartés se réservent le droit de modifier le type d'appareil en fonction du remplissage, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes en acheminant les clients par voies terrestres à leur convenance, de modifier les horaires de vol et même les aéroports de départ et de retour. Terre et Nature Voyages ne pourra être tenu pour responsable d'aucune de ces modifications.

Pour tous les cas de litiges dans le transport (dommage ou perte de bagages, surbooking, annulation du vol par la compagnie), le client devra demander des justificatifs à la compagnie et conserver tous les documents originaux pour faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne.

Mention obligatoire de la liste noire

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le site Internet :

http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell_fr.htm

Art 8 - formalités administratives et sanitaires

Terre et Nature Voyages ne se substitue pas à la responsabilité individuelle de ses clients, qu'ils soient français ou d'autres nationalités, qui doivent se plier aux règlements et formalités de police, douane et santé. Les renseignements donnés dans nos brochures ou sur le site internet sont donnés qu'à titre indicatif et n'engagent pas notre responsabilité.

Les formalités administratives et sanitaires sont susceptibles de changement sans préavis que vous pouvez découvrir en consultant les fiches du ministère des affaires étrangères sur www.diplomatie.fr/voyageurs.

De la même manière, vous pouvez consulter les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites du gouvernement www.diplomatie.fr/voyageurs et www.sante-sports.gouv.fr ou sur celui de l'Organisation Mondiale de la Santé, www.who.int/fr/.

Art 9 – Modalités particulières de nos voyages

Certains séjours, ou certaines activités impliquent de prendre en considération des circonstances imprévues (risques climatiques, état neigeux, état de la mer, courants, etc) pouvant rendre impraticable le terrain ou doit se dérouler l'activité.

Le personnel d'encadrement breveté, choisi par Terre et Nature Voyages ou ses partenaires (moniteur de plongée, accompagnateur VTT, moniteur de kitesurf, skipper, guide de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne, moniteur de ski, etc) pour accompagner le groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des circonstances imprévues.

En fonction des conditions régnant sur le terrain, en montagne ou en mer, de la condition physique des voyageurs, Terre et Nature Voyages, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du séjour du fait d'un participant ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Terre et Nature Voyages n'a pas les moyens matériels de vérifier le niveau de pratique de ses clients. Pour certains séjours, un niveau minimum pourra être demandé ou un certificat médical valide. Ces exigences spécifiques seront indiquées sur la fiche du séjour sur le site internet.

Dans le cas de carence ou de défaillance du prestataire de l'activité seule la responsabilité civile professionnelle de celui-ci pourra être engagée, en aucun cas celle de Terre et Nature Voyages.

Terre et Nature Voyages attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'être correctement assuré en responsabilité civile à l'étranger, pour la pratique de certaines activités.

Art 10 – Assurances

Terre et Nature Voyages vous propose de souscrire à plusieurs formules d'assurance voyage. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site www.terreetnature.com ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Art 11 – Informations légales

Vous disposez d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles collectées par Terre et Nature Voyages (art. 38 et suiv. de la Loi du 8.01.1978 modifiée). Ces données ne peuvent être transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits de rectification ou de suppression de nos fichiers, adressez vous à Terre et Nature Voyages - Service Relations Clientèle – 11 rue Burq 75018 Paris.

Terre et Nature Voyages est une S.A.S au capital de 10.000 €, siège social au 11 rue Burq 75018 Paris - RCS Paris 518 774 153, licence d'agent de voyage n° 07509 050 - Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité 15, avenue Carnot 75017 Paris - Responsabilité Civile et Professionnelle Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris, contrat N° HA RCP00844387.

Art 12 - Réclamation et litiges

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 Terre et Nature Voyages - Service Relations Clientèle – 11 rue Burq 75018 Paris.

Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Paris, seule la loi française est applicable.