

Conditions particulières de vente

Acheter un voyage :

Les voyages que nous vous proposons sont des voyages forfaitaires. Ils sont assimilés à des produits finis. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour. Il convient donc de les acheter comme tel en jugeant si les prix sont conformes à vos attentes.

Caractéristiques des voyages forfaitaires :

Dans la mesure où ils comprennent au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend :

- Du jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ,
- Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

En fonction des horaires de vol, une arrivée tardive et un départ matinal sont toujours possibles, notamment dans le cadre d'un transport par vol charter. Aussi, nous vous conseillons la meilleure souplesse dans votre agenda pour la veille de votre départ et le lendemain de votre retour.

Acheter un voyage dans notre agence :

Agence Regards d'Ailleurs
25, rue Notre-Dame
33000 Bordeaux
+33-5.56.44.87.30
anne@regards-ailleurs.com
www.regards-ailleurs.com

Acompte :

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, le vendeur reçoit de l'acheteur, au moment de la réservation, une somme égale à **30 % du prix du voyage**.

Montants à régler à la réservation en totalité : l'assurance voyage, si souhaitée, et les billets d'avion si émis.

Une inscription est considérée comme définitive à compter du paiement de l'acompte, qui doit être suivi de la réception par le vendeur du contrat de vente complété, daté et signé par l'acheteur.

Solde de votre voyage :

Sans relance de notre part, **au plus tard 30 jours avant le départ**, ou sur conditions spécifiques précisées à la réservation, nous vous demandons de nous verser le solde de votre voyage.

Commande passée moins de 30 jours avant le départ :

En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente.

Règlements :

Par cartes bancaires : Carte bleue nationale - Carte Visa - Carte Visa Premier - Visa Platinum - Visa Infinite, Mastercard – Mastercard gold, American Express...

Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptables.

Par chèque :

A l'ordre du vendeur. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

Les chèques vacances ANCV sont également acceptés dans le respect de la législation (respect CE).

Par espèces :

Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence, dans la limite de 3.000 € * maximum par commande.

(* dans le respect de la législation en vigueur / <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F10999.xhtml>)

Absence d'un droit de rétractation :

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation.)

Offre préalable légale :

La brochure, le devis, la cotation ou le contrat de vente avant sa signature peuvent constituer l'offre préalable faite aux consommateurs, conformément aux dispositions de l'article R211-4 du Code du Tourisme.

Tous nos prix sont indiqués en euros (€.) La TVA est comprise.

Modifications du contrat de vente – avant le départ :

Cession – avant le départ : Le cédant doit impérativement informer le vendeur de la cession de son contrat par courrier recommandé avec avis de réception. Au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage et quinze jours pour une croisière.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

- **Frais de cession - avant le départ :**

A titre indicatif, les procédures consécutives à la cession d'un contrat pourront entraîner des frais variables entre 200 & 400 € ou plus (somme correspondant à la totalité du tarif des billets d'avion émis, selon les règles tarifaires de la compagnie aérienne), selon le nombre des personnes, la proximité du départ, et le type de transport. Notamment lorsque les billets d'avion ont déjà été émis.

Des frais supplémentaires pourront être perçus si l'acheteur tarde à confirmer à communiquer sa position.

Du fait de l'organisateur : Les prestations et services

Le vendeur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, un hôtel par un établissement de même catégorie, un guide désigné par un autre de compétence équivalente. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

Du fait de l'organisateur : Les prix

Conformément aux règles légales applicables, le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations suivantes affectant :

- Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant :

La variation du coût du carburant sera répercutée dans nos prix vente, selon les tarifs fournis par nos fournisseurs voyagistes, pour les vols charters.

La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la variation sera intégralement répercutée, conformément aux directives des autorités compétentes en ce domaine.

- La part des devises révisables, lorsqu'une partie des prestations est facturée à Regards D'Ailleurs en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages. Il est convenu que la part de devises révisables représente 70% du total du prix de nos forfaits. Les variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix du voyage forfaitaire. Le vendeur informera l'acheteur de la modification du prix du voyage. Il vous sera alors possible d'annuler sans frais, votre commande, si la hausse confirmée est supérieure à 5% du prix du forfait sous réserve de notifier votre annulation par écrit à Regards D'Ailleurs au moins **30 jours avant le jour de votre départ**. A défaut d'observer ce

délai, des frais d'annulation vous seront facturés, comme prévu au barème précisé ci-dessous. Néanmoins, un minimum de trois jours vous sera octroyé pour signifier votre demande d'annulation.

Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de sa part et des frais d'annulation seront perçus selon le barème précisé ci-dessous.

Annulation avant le départ pour nombre insuffisant de participants :

Le vendeur peut être amené à annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé dans toutes nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée **au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue**.

Le vendeur vous remboursera les sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Des solutions alternatives équivalentes vous seront proposées.

Nombre de maximum de participants :

Le nombre maximum de participants est précisé dans nos offres de voyages. Toutefois, le nombre maximum peut être dépassé dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre ou plusieurs autres personnes voyageant avec lui. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront identiques de ce fait.

Frais d'annulation : avant le départ, du fait du voyageur :

L'exigence de nos fournisseurs : transporteurs aériens, hôteliers, ou autres prestataires ainsi que les délais de règlement qui nous sont imposés par ceux-ci nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

En cas d'annulation du fait de l'acheteur, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date du voyage.

Barème ci-dessous applicable, sauf avis contraire précisé dans le contrat de vente émis par le vendeur.

Barème des frais d'annulation totale : par personne en euros

Période d'annulation	Montant de frais d'annulation
Plus de 30 jours avant le départ	Frais d'annulation 70€ par personne si séjour à la carte et 30 € de frais par personne si forfait d'un voyageur.
de 30 à 21 jours avant le départ :	30 % du prix total des prestations.
de 20 à 15 jours avant le départ :	50% du prix total des prestations.
De 14 à 8 jours avant le départ :	75% du prix total des prestations
De 7 à la veille départ :	90% du prix total des prestations.
Le jour du départ :	100% du prix total des prestations.

L'acheteur d'un voyage qui désire annuler son voyage devra informer Regards D'Ailleurs par courrier recommandé avec avis de réception (adresse de l'agence = 25 rue Notre Dame, 33000 Bordeaux). La date de réception de ce courrier établira la période d'annulation retenue pour calculer les frais d'annulation.

Annulation de titres de transport non remboursables :

Pour obtenir les meilleurs tarifs de transport aérien possibles, Regards D'Ailleurs est amené à réserver des vols qui ne sont ni modifiables, ni remboursables.

A compter de validation de la vente, les billets d'avion sont immédiatement émis. En cas d'annulation de votre part, le montant total des billets d'avion émis sera exigible de la part de l'agence Regards D'Ailleurs. Il sera partiellement ou totalement déduit des sommes déjà versées. Un complément pourra vous être demandé.

Frais d'annulation :

Un montant de **100€** sera perçu en sus des frais d'annulation par Regards D'Ailleurs au titre des frais de gestion de l'annulation de l'acheteur pour tout dépôt de liste de mariage / anniversaire (gérée) l'agence.

Les assurances souscrites ne sont jamais remboursables, ainsi que les visas déjà achetés.

Interruption en cours de voyage - du fait du voyageur :

Toute modification du fait du client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption de séjour du fait du voyageur ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Formalités administratives et sanitaires :

Elles vous seront communiquées, préalablement à la conclusion de la vente et concernent les nationaux français ou les ressortissants d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Les ressortissants d'autres nationalités sont priés de se renseigner auprès de leurs autorités de tutelle.

Regards D'Ailleurs vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et pays de transit) sur le site Internet www.diplomatie.fr rubrique « **Conseils aux voyageurs** », ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères.)

Le vendeur attire fortement l'attention des voyageurs sur le fait que les informations communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de leur départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement les sites conseillés.

Le vendeur peut être amené, pour certaines destinations particulièrement sensibles, à faire signer au voyageur une attestation, au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

Il appartient aux voyageurs de respecter scrupuleusement ces formalités et de s'assurer que les noms et prénoms qui figureront sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité qu'ils utiliseront pour effectuer le voyage.

Il appartient aux parents de s'occuper eux-mêmes des formalités concernant leurs enfants mineurs. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Regards D'Ailleurs ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, Regards d'Ailleurs ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un de ses voyages.

Risques sanitaires :

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Principalement sur le site : <http://www.pasteur.fr/ip/easysite/pasteur/fr/sante/centre-medical>

Vaccinations internationales, médecine des voyages :

Il est vivement conseillé de consulter avant le départ votre médecin traitant, un médecin spécialiste, ou un service de maladie tropicale.

Risques particuliers à nos voyages :

Certains de nos voyages sont de type « Aventure. » Ils peuvent comporter des facteurs humains, techniques, climatiques qui ne peuvent être réglés par une quelconque réglementation ou les règles propres au consumérisme. L'inscription à nos voyages implique l'acceptation pleine et entière d'adaptations, de modifications d'itinéraires et de prestations en conséquence. Changements rendus obligatoires par des circonstances impérieuses susceptibles d'affecter la sécurité des voyageurs. L'ensemble de notre encadrement, dont la préoccupation première et d'assurer la sécurité des participants, est seul juge pour prendre les décisions qui s'imposent en pareille circonstance.

Les participants doivent être en bonne santé, ils s'engagent à informer l'agence des éventuels problèmes de santé, qui sans être rédhibitoires, pourraient rendre la fréquentation de certains lieux dangereux.

Nous rappelons le caractère particulier de nos voyages notamment l'éloignement de centres médicaux, le stress. Nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant voire un médecin spécialisé pour connaître votre aptitude réelle à effectuer le voyage de votre choix.

Durant le voyage, nous vous demandons d'être prudent, de respecter les consignes données par l'encadrement et de ne jamais rester isolé du reste du groupe. , Le vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe toute personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être et la cohésion des participants.

Remise des documents de voyage :

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation pour tout forfait établi avec un voyageur et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ. La remise se fait à l'agence pour tout séjour à la carte.

En cas de transmission erronée par l'acheteur de ses coordonnées, Regards D'Ailleurs décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

Il en est de même lorsque l'acheteur ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage

Nous vous rappelons qu'il n'est pas possible de vous faire livrer par Chronopost ou Chronopost international à une boîte postale.

Si, cinq jours avant le départ, vous n'aviez pas reçu vos documents de voyage, il vous appartient de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les réexpédier à temps.

Votre voyage :

Le transport aérien :

Les horaires :

Les horaires et les types de transport peuvent être communiqués aux voyageurs parfois longtemps à l'avance. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve d'éventuelles modifications jusqu'au jour du départ. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte mail et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ. Même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage. Lorsque vous partez un jour de fermeture de l'agence, Regards D'Ailleurs demande au voyageur de faire un point sur son horaire de décollage avec la compagnie ou le voyageur directement par internet.

Classes tarifaires :

Nos prix sont calculés en fonction des tarifs communiqués par les transporteurs aériens. Ils correspondent à une classe de réservation déterminée. Il est possible qu'au moment de votre inscription, il n'y ait pas de place disponible dans cette classe. Nous serions donc amenés à vous proposer un prix différent, tenant compte de la différence tarifaire constatée par rapport à celui publié dans notre offre préalable.

Les vols directs peuvent être sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol.

Acheminements vers et depuis le lieu de départ convenu :

Dès lors que le voyageur organise lui-même ses pré ou post-acheminements, nous lui conseillons d'acheter des titres de transport modifiables, voire remboursables. Pour lui éviter tout risque de perte financière. Il est conseillé d'être présent 2h avant sur l'enregistrement d'un vol européen et 3h avant le départ sur un vol long courrier.

Perte ou vol de billets d'avion :

Tout voyageur qui perd son billet d'avion ou est victime d'un vol devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Les billets d'avion étant pour la majorité des compagnies électroniques, le billet est récupérable gratuitement sur Internet, sur le site de la compagnie.

Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du voyageur.

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...)

Bagages :

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport au moment de l'enregistrement.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

Les prestations terrestres :

- **L'hébergement :**

Classification des hôtels :

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans l'offre préalable correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes ou des standards français. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent principalement de notre connaissance des établissements.

Prise en possession et libération de la chambre :

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour.

Il n'est malheureusement pas possible de déroger à cette règle, si bien que toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée par l'hôtelier comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le voyageur devra s'acquitter d'un supplément auprès de l'hôtelier.

Les types de chambre :

Chambres individuelles : Elles disposent le plus souvent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

Sur les « circuits accompagnés », l'acheteur s'étant inscrit seul sera automatiquement facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduirons ce supplément au moment du règlement du solde, si tel est le souhait du voyageur.

Chambres doubles : Elles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.

Chambres triples : Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard.)

Chambres quadruples : Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale.)

- **La restauration :**

Elle dépend de la formule choisie.

- **Pension complète.** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

- **Demi-pension.** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place.

- **Guides ou accompagnateurs :**

En cas d'indisponibilité imprévisible d'un accompagnateur prévu, nous nous réservons le droit de le remplacer par un autre accompagnateur de qualité ou de compétence similaire, sans que son absence puisse constituer un motif signification d'annulation de la part d'un voyageur.

- **Assurances :**

Compte tenu de la nature des voyages organisés par Regards D'Ailleurs, il vous sera systématiquement proposé des assurances spécialement étudiées par nos partenaires PRESENCE ou APRIL. Les conditions de nos garanties : annulation et interruption de voyage – Assistance – maladie accidents – perte ou vol de bagages, frais de secours et de sauvetage à l'étranger vous seront transmises sur simple demande de votre part sur papier ou sont consultables ci-dessous ds la rubrique « Assurances »

PRESENCE : <http://presence.viaxeoassur.com/tbsDocLeasing.tbs?id=b1a63a103ef84bb5badf83a011eeda4a>

APRIL : <http://www.aprilvoyage.com/eVoyager/pages/html/document/cgs/FR/159.pdf>

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle :

Le vendeur est souscripteur d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, contractée auprès de la compagnie AXA Assurances, cabinets Eeckhout, 2 place du Martroi, 45330 Malesherbes.

Réclamations :

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la **Convention de Montréal** ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. <http://www.aeroport.fr/passager/responsabilites.php>

Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage sur place, hors aérien, doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents locaux.

Toute réclamation doit être adressée à Regards D'Ailleurs par lettre recommandée avec avis de réception, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

Information personnelles :

L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Selon les dispositions de l'article 34 de la loi « Informatique et libertés ». Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous par courrier au vendeur : Regards d'Ailleurs, 25 rue Notre-Dame, 33000 Bordeaux.

Loi applicable :

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu avec Le vendeur est régi par le droit français.

Mentions légales

SARL au capital de 8000 € - Regards D'Ailleurs Voyages, 25 rue Notre Dame, 33000 Bordeaux, France.

Gérante : Mme Anne SORIN

Tel : +33 -5 56 44 87 30 Fax : +33 – 5 56 44 82 97

RCS Bordeaux- Siret 492 675 038 00011.

N° Immatriculation = IM033120033

Code NAF = 7912Z / 7911Z

TVA = FR42492675038

RCP AXA Assurances

Garantie financière APS