

## Voyage à Rome de l'AFIVI du 01 au 06 mars 2020

Si vous souhaitez participer à ce voyage merci de bien vouloir nous transmettre le présent bulletin signé et paraphé avant le 02 décembre 2019 accompagné de votre règlement et d'une copie recto/verso de votre carte nationale d'identité en cours de validité à l'adresse suivante :

**Océanides - 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES**

### Vos coordonnées

M.  Mme  Melle

Nom.....Prénom.....

Date de naissance .....

Nationalité.....

Adresse .....

Code postal .....

Ville .....

Tél. ....

E-mail .....

### La personne vous accompagnant

M.  Mme  Melle

Nom.....Prénom.....

Date de naissance .....

Nationalité.....

Adresse .....

Code postal .....

Ville .....

Tél. ....

E-mail .....

Je partage la chambre avec la personne qui m'accompagne :  en double (un grand lit)  
 en twin (deux petits lits)

Je souhaite une chambre individuelle

## Votre voyage

Tarif calculé sur la base de 25 pers.....1 295 € X..... pers. = .....€

Supplément chambre individuelle.....145 € X..... pers. = .....€

L'assurance annulation qui vous est proposée en deux X..... pers. = .....€

versions, une version standard (2,9% du prix du voyage) et  
une version Sérénité, sans justificatif (à partir de 50 €) Total.....€

Premier de 30 % de ce total .....€

(à joindre à votre bulletin d'inscription)

Solde (35 jours avant le départ) .....€

Je règle cette somme par chèque bancaire ou postal à l'ordre d'Océanides.

Je souhaite qu'Océanides me contacte par téléphone pour régler ce montant par carte Visa ou Mastercard.

J'autorise Océanides à prélever ce montant sur ma carte Visa ou Mastercard.

N° .....

Date d'expiration .....

Cryptogramme visuel ..... (3 derniers chiffres au dos de votre carte)

Dans le cas d'un prélèvement par carte bancaire, j'autorise par le présent bulletin Océanides à prélever le solde sur cette même carte 35 jours avant le départ (sauf annulation, conformément aux conditions générales de vente).

Je règle cette somme par virement bancaire sur le compte de TN Océanides.

IBAN (International Bank Account Number)

BIC (Bank Identification Code)

FR76 1470 7500 0432 2219 9258 274

CCBFRPPMTZ

## ASSURANCES

La souscription d'une assurance résolution de contrat dite « annulation » est facultative et vous permettra d'obtenir le remboursement des frais de résolution de votre contrat de voyage après déclaration et étude par l'assureur en fonction et adéquation avec les garanties d'assurances souscrites.

La souscription d'une assurance *Annulation / Sérénité* est facultative et permettra d'être pris en charge en cas d'incident, accident ou décès des voyageurs / de leurs proches, toujours selon déclaration et étude par l'assureur en fonction et adéquation des garanties souscrites.

Si vous n'êtes pas déjà couvert par une assurance personnelle, nous vous conseillons de consulter les garanties proposées par April.

Le client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des conditions générales et spéciales des assurances souscrites ainsi que les exclusions de garanties. Le client dispose d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

éventuellement souscrite auprès de l'agence s'il prouve qu'il dispose d'une garantie antérieure et à condition que l'assurance souscrite n'ait produit aucun effet.

Je souhaite souscrire à l'assurance annulation-bagages : Oui  Non

Je souhaite souscrire à l'assurance annulation sérénité : Oui  Non

*Le montant de cette assurance sera ajouté au solde de votre voyage.*

## RÉSOLUTION / CESSIION DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

### **Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

### **Frais de résolution contractuels :**

Conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, vous pouvez résoudre le présent contrat moyennant les frais suivants (au choix du professionnel) pour lesquels vous avez la possibilité de demander les justificatifs à OCEANIDES (qui est une marque de TERRA NOBILIS) :

Barème standard (justifiable selon date de résolution avant départ et économies de coûts / revenus escomptés d'une remise à disposition du voyage).

OU

Frais réels de résolution du présent contrat (justifiés par différence entre le prix et les économies de coûts et revenus réalisés par la remise à disposition du voyage).

### **Cession du contrat :**

Conformément à l'article L211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet en prévenant TERRA NOBILIS dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession.

**Important :** Le voyage peut être annulé par l'organisateur si un nombre minimum de participants n'a pas été atteint.

En cas de cession du contrat par le voyageur, celui-ci a la possibilité d'être remboursé par la compagnie aérienne d'une partie des taxes aériennes en cas de non utilisation d'un billet et avoir pris connaissance de la fiche <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32396>

## COMMUNICATION

Acceptez-vous que vos noms, prénoms et villes de résidence soient communiqués aux autres participants ?

Oui  Non

## PERSONNE À CONTACTER EN CAS D'URGENCE

-----

## DISPOSITIONS DIVERSES

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

**Le garant financier de TERRA NOBILIS est : APST**

15 avenue Carnot – 75017 PARIS – 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00 – info@apst.travel

**Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, TERRA NOBILIS sont responsables de la bonne exécution de tous les services compris au présent contrat.**

Conformément à l'article L.211-17-IV du Code du Tourisme, dans les cas où il n'existe pas de limitation de la responsabilité de non prestataires résultant de conventions internationales bénéficiant également à notre agence, le présent contrat limite à 3 fois son montant les dommages-intérêts à verser sauf dommages corporels ou faute intentionnelle ou par négligence.

**Vous êtes invités à signaler au point de contact (ci-dessus) et dès que vous en avez la possibilité toute non-conformité d'un service inclus au présent contrat, et pourrez solliciter auprès de lui *une aide appropriée* si vous êtes en difficulté y compris, si un hébergement supplémentaire d'un maximum de trois nuitées est nécessaire en cas de retour rendu impossible du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables.**

**Toute réclamation éventuelle accompagnée des pièces justificatives devra parvenir par écrit à l'agence dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour à l'adresse suivante :**

**Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, vous disposez d'un recours gratuit auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel/>) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans les 60 jours.**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le présent contrat n'est soumis à aucun délai de rétractation.

Conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, le client déclare avoir été informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

**Point de contact : N° d'Urgence du Représentant local de l'organisateur ou du détaillant :**

Dénomination TERRA NOBILIS – LAURENT LANFRANCHI

Adresse 22 rue du Général Castelnau, 67000 Strasbourg

Téléphone +33 6 22 87 76 52 et Email [info@terranoobilis.com](mailto:info@terranoobilis.com)

**Fait à : ..... Le : ..... Signature : .....**

**Pour toutes informations complémentaires, nous contacter :**

**du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 18h :**

**Tél : 04 66 23 60 45  
E-mail : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr)  
[www.oceanides.com](http://www.oceanides.com)**

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## TERRA NOBILIS

SARL au capital de 80000€ - RCS Strasbourg TI 488 399 098 – Immatriculation  
Atout France IM 067120012

Siège social : 22 rue du général de Castelnau 67000 Strasbourg – Tél : 03 88 35  
32 14

Garantie Financière Association professionnelle de solidarité du tourisme  
(APST) – 15 rue Carnot 75017 Paris

Assurance RCP HISCOX RCPAPST 197 437

### Champ d'application :

Les Conditions Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Voyageur auprès de TERRA NOBILIS en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site [www.terrannobilis.com](http://www.terrannobilis.com).

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement) , au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personne éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

### Forfaits touristiques :

Les voyages que nous vous proposons sont **des forfaits touristiques, vendus à un prix tout compris**. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ni référence à des opérations de promotion ultérieures ne sera admise au retour du voyage.

Certaines rubriques sont assurées par des partenaires de l'agence TERRA NOBILIS. Le Client est alors soumis à leurs conditions de vente qui sont portées à sa connaissance avant la signature du contrat.

### 1. Acceptation des conditions particulières et commande

Nos conditions particulières de vente, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de TERRA NOBILIS, par un non professionnel ci-après dénommé le Client ou le Voyageur. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par TERRA NOBILIS. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentée ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente de leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi qu'à tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de TERRA NOBILIS.

### 2. Les caractéristiques des voyages :

Celui-ci comprend au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non d'un 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.

Aussi, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour même si votre départ est prévu très tôt le matin ou très tard le soir. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez si possible une prise de rendez-vous le lendemain de votre retour.

### 3. Formation du contrat :

La brochure, le dépliant, le contenu du Site [www.terrannobilis.com](http://www.terrannobilis.com) et toute autre offre faite au consommateur concernant la destination de son choix complètent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du Tourisme et communiquée au Client sous la forme d'un devis ou d'un programme, préalablement à la conclusion du contrat de vente.

Préalablement à la conclusion du contrat de vente l'Acheteur doit attirer l'attention du Vendeur sur tout élément déterminant son choix, sur toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour de son choix.

Le contrat est réputé conclu lors de l'accord du Client et/ou la signature par TERRA NOBILIS et le Client et la remise du chèque d'acompte par le Client, dans un délai de 5 (jours) ouvrés à compter de sa date de conclusion. A défaut, le contrat sera annulé du fait du Client.

### 4. Cas particuliers :

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation d'handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par l'acheteur ou son représentant légal lors de la rédaction du bulletin d'inscription. En vertu de son obligation de conseil, TERRA NOBILIS se réserve la possibilité d'apprécier l'inscription ou non du /des voyageurs concerné(s). Le programme délivré au Client à titre d'information préalable mentionne si le voyage est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite.

### 5. Les prix :

Tous nos prix sont indiqués par personne en euros et TTC (€). Ils ont été établis à la date du **01/01/2019**. Conformément au régime de la TVA sur la marge applicable aux forfaits touristiques, nos contrats et factures ne mentionnent pas la TVA.

Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- Les dépenses à caractère personnel
- Les frais de visa et de vaccination
- Les assurances voyages
- Les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non incluses dans le descriptif du voyage
- Les excédents de bagages
- Les boissons au cours des repas y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable
- Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

### 6. Modalités de réservation sur le Site, par téléphone ou par mail.

Le Client choisit la Prestation de son choix et reçoit son descriptif préalable. Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité. Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC communiqué. Le Client accepte les Conditions Particulières de Vente et valide définitivement sa commande. Le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 3 ci-dessous. TERRA NOBILIS adresse au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande comportant les caractéristiques essentielles de la Prestation achetée et constituant le contrat de voyage. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, TERRA NOBILIS ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique. Le délai pour confirmer définitivement une commande est de 72 heures, le statut de la réservation passe donc de "en cours de confirmation" à "validé". TERRA NOBILIS adresse au Client une facture récapitulative.

### 7. Modalités de paiement :

**Acompte :**

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **30 % du prix total du voyage**.

**Solde :**

Sans relance de la part de TERRA NOBILIS, le solde du voyage devra être effectué **au plus tard 35 jours avant la date de départ**

La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par l'acheteur.

**Commande passée moins de 35 jours avant le départ :**

En cas d'inscription à moins de 35 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

**Commande passée moins de 15 jours avant le départ :**

Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ ou en mains propres.

**Moyens de Règlements :**

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

**Quels sont les moyens de paiement :**

Le Client peut effectuer son règlement : par carte bancaire française, suisse, ou belge (Carte Eurocard/Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ; en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur, par chèque ou chèque vacances.

**Par cartes bancaires :**

Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur sans frais. Pour les paiements effectués par Amex, il sera facturé jusqu'à 3% du montant total du dossier.

**Garantie :**

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, TERRA NOBILIS, considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client., sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations selon les présentes Conditions de Vente

**Par chèque :**

A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

**Par espèces :**

Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale de 1.000 € maximum par commande.

**Par chèques vacances :**

TERRA NOBILIS accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de la Communauté Européenne. TERRA NOBILIS n'accepte pas les Chèques Vacances pour le paiement des billets vols secs (billets négociés).

Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite du solde restant à payer dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, TERRA NOBILIS, procédera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances.

Les chèques Vacances sont à faire parvenir à :

TERRA NOBILIS  
Département comptabilité client  
22 RUE DU GENERAL DE CASTELNAU 67000 STRASBOURG

**Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques ANCV :**

Le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse indiquée ci-dessus. Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les noms et prénoms du titulaire de la Commande.

**8. Absence d'un droit de rétractation :**

En vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

**9. Révision du prix :**

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- a) Coût du transport, lié notamment au cout du carburant et autres énergies.
- b) Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- c) Taux de change en rapport avec le contrat

Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, TERRA NOBILIS se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, TERRA NOBILIS informera le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

**10. Cession :**

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage.

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 très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant.

Si le forfait cédé comporte un transport non modifiable ou non remboursable, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du contrat de transport initial.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.

Le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter solidairement les frais minimums suivants :

DE CESSION	\$ DE CESSION
le 40 jours avant le départ	ar personne
10 jours à 20 jours avant le départ	ar personne
15 jours à 8 jours avant le départ	par personne
10 jours de départ	par personne

Dans tous les cas, si les frais de cession sont supérieurs aux montants susmentionnés, il sera dû à TERRA NOBILIS le montant exact supportés par TERRA NOBILIS sur présentation des justificatifs correspondants.

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

### 11. Modification du contrat de vente :

Toute modification du fait de l'acheteur entre l'inscription à l'un de nos voyages et son départ implique la perception par TERRA NOBILIS des frais de dossier d'un montant de 100€, outre le coût supplémentaire des nouvelles prestations commandées.

Toute modification du fait de l'acheteur en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait de l'acheteur ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

### 12. Annulation ou modification du fait de TERRA NOBILIS

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à TERRA NOBILIS, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, TERRA NOBILIS avertira le Client le plus rapidement possible et proposera au Client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé, conformément aux dispositions légales en vigueur portées à votre connaissance, et l'ensemble des sommes versées vous seraient restituées dans un délai maximal de 14 jours outre les pénalités- miroir dues conformément aux dispositions de l'article R.211-10.

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme TERRA NOBILIS proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

### 13. Annulation pour nombre insuffisant de participants :

TERRA NOBILIS peut être amené à annuler un départ programmé si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard dans le descriptif de nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au prix en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

### Nombre maximum de participants :

Le nombre maximum de participants peut être 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.

### 14. Annulation du fait de l'acheteur :

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

### Notification d'une annulation par le Client :

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à votre compagnie d'assurance ainsi qu'à TERRA NOBILIS à l'adresse ci-après : **22 rue du Général de Castelnau 67000 Strasbourg**

L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par le vendeur.

### 15. Annulation de voyage dès lors que les titres de transport ne sont pas émis :

Afin de pouvoir vous proposer des voyages forfaitaires au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni modifiables, ni remboursables.

Au plus tard trente jours avant la date de départ, ou dès la validation du contrat de vente de voyage forfaitaire par les parties, vous êtes informés que les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

De ce fait, en cas d'annulation du fait de l'acheteur, le montant total des titres de transport émis serait intégralement dû par l'acheteur et facturé en conséquence.

### 16. Annulation des prestations terrestres et autres services :

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément selon le barème ci-après :

### 17. Barème des frais d'annulation - Voyages forfaitaires :

de d'annulation	applicables par personne
de 121 jours avant le départ	du titre des frais d'annulation.
de 90 jours à 91 jours avant le départ	du montant des prestations en fonction du cas.
de 60 jours à 61 jours avant le départ	du montant des prestations en fonction du cas.
de 30 jours à 31 jours avant le départ	du montant des prestations en fonction du cas.
de 15 jours à 30 jours avant le départ	du montant des prestations en fonction du cas.

**Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.**

### 18 - Formalités : administratives et sanitaires :

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion de la vente. Elles 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.

Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). Nous pouvons être amenés à vous faire signer, une attestation, au titre l'obligation d'information à notre charge concernant certaines destinations particulièrement sensibles. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

TERRA NOBILIS attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de votre vol. Veuillez signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone. En cas de non transmission de vos modifications, TERRA NOBILIS, ne peut être tenue pour responsable.

L'acheteur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leurs représentant légal (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage.

TERRA NOBILIS ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non accompagnés.

### Risques sanitaires :

TERRA NOBILIS vous informera sur les formalités sanitaires obligatoires éventuelles à effectuer pour le pays de destination choisi.

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>

Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. TERRA NOBILIS ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

en cas de non-respect des conseils sanitaires. Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

#### **19. Transport aérien :**

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'agence de voyage, qui conseille à son Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

TERRA NOBILIS fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

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

Il peut arriver que les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code) émettrices du billet, fasse opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

#### **Prix du transport aérien :**

Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire.

#### **Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :**

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site :

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

#### **20. Carnet de voyage :**

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique, en temps utile avant le début du voyage. Ponctuellement, ils peuvent être retirés dans nos locaux ou adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client. TERRA NOBILIS, ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure. Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par TERRA NOBILIS doivent être obligatoirement imprimés et conservés par l'Acheteur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. TERRA NOBILIS ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage aux prestataires concernés.

#### **Convocations aéroport :**

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien **3 (trois) heures avant l'heure de décollage** de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places

réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

#### **Perte ou vol de billets d'avion :**

En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'étiquet » l'acheteur doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

#### **21. Pré et post acheminements :**

Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

#### **22. Informations avant le départ :**

Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. L'acheteur doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

#### **Non présentation au départ :**

Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de TERRA NOBILIS, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

TERRA NOBILIS ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par TERRA NOBILIS même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. TERRA NOBILIS, met tout en œuvre pour proposer à l'acheteur des assurances couvrant ce risque.

Ainsi en cas de non présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

#### **Service à bord :**

Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté.

#### **Reconfirmation :**

Les horaires des vols retour doivent être confirmés localement, auprès de notre représentant local ou de la compagnie, au plus tard 72h avant la date de départ prévue.

#### **23. Remboursement des taxes d'aéroport :**

En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport du fait de l'acheteur **lorsque le billet n'est plus valide**, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables, dès lors que le billet d'avion réservé a été émis par le vendeur. Nous rappelons que les billets d'avion sont émis au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue, ou à la réservation.

Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès du vendeur. Dans ce cas, des frais de dossier d'un montant de 20% du prix de taxes d'aéroport seront prélevés par le vendeur à l'exception d'une demande effectuée en ligne.

#### **24. Responsabilité en cours de transport aérien :**

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des Convention de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

#### **25 - Bagages :**

##### **Bagages enregistrés :**

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages. Le plus souvent le poids maximum admis est de 20 kilos par passager. Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes.

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES



La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis en votre faveur. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur aérien est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration et l'adresser au transporteur. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

#### **Bagages en cabine :**

Chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

Nous vous invitons à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objets interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

TERRA NOBILIS ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

#### **Valeurs et bagages :**

Nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport de la compagnie. Dans le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur (déclaration spéciale d'intérêt). Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs dans les hôtels. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité du vendeur sera limitée conformément aux règles du Code civil.

## **26. Informations diverses :**

#### **Femmes enceintes :**

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. TERRA NOBILIS ne saurait être tenue pour responsable de cette décision.

Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

#### **Enfants :**

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

## **27. Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, auto tours :**

L'Agence peut être contrainte de changer les hôtels ou les bateaux de croisière et l'ordre des circuits ou les étapes des autotours prévus sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Le Client en sera avisé au préalable et les prestataires lui fourniront un service dans une catégorie similaire ou supérieure à celle proposée initialement. Dans certains pays, l'organisation des circuits et auto tours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions. TERRA NOBILIS ne peut en être tenue pour responsable.

## **28. Les types de chambres**

#### **Classification de l'établissement hôtelier :**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier ou sa catégorie figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et internationales. 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 de possession et libération des chambres :**

Il est d'usage de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas TERRA NOBILIS ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence par l'hôtelier.

#### **Les chambres individuelles :**

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont parfois moins spacieuses, moins confortables, voire moins bien situées que les autres chambres.

**Les chambres doubles :** Elles disposent le plus souvent de deux lits simples, plus rarement d'un lit double.

#### **Les chambres doubles à partager :**

Au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément chambre individuelle à tout acheteur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager si possible une chambre double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu sera remboursé à l'acheteur dans les meilleurs délais.

#### **Les chambres triples et quadruples :**

Il s'agit en général d'un ou deux lits d'appoint (souvent pliants) dans une chambre double. L'espace peut s'en trouver réduit.

## **29. Les repas**

Les repas sont précisés sur l'offre préalable. Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend aussi seulement les boissons alcoolisées produites localement.

- Demi-pension : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons. Elle débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit.

- Pension complète : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons. Elle débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit déjeuner suivant la dernière nuit.

Que ce soit 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.

## **30. Activités, loisirs :**

#### **Avertissement :**

Il est interdit d'acheter les produits illicites : Objets contrefaits, stupéfiants, peaux d'animaux protégés par la convention de Washington. En outre, il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, de sites historiques ou appartenant au patrimoine du pays visité. Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement, que ce soit en France ou à l'étranger.

Veillez consulter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr> .

**Attention** : -selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

## **31. Photos et illustrations**

TERRA NOBILIS, s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos et illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## **32. Responsabilité et Réclamations :**

TERRA NOBILIS apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via l'organisateur du voyage et son représentant local mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le Client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)  
- Dette contractée par le Client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

TERRA NOBILIS est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de TERRA NOBILIS ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...). En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnisations dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

TERRA NOBILIS ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client. TERRA NOBILIS ne pourra être tenu pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou les navires ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité. TERRA NOBILIS ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

Le client est invité à faire constater sur place dès que possible au représentant nommément identifié de l'organisateur ou du transporteur les motifs des dysfonctionnements constatés. Conserver toutes les preuves originales (attestations, factures, justificatifs photographiques etc.).

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prise en considération TERRA NOBILIS, **dès lors que l'acheteur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place.**

Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de TERRA NOBILIS seront prises en compte.

Les questionnaires de satisfaction ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne seront pas traités à ce titre.

Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

### 33. Recours à la médiation :

Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) : M.T.V - BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17

La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne.

En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

### Preuves :

Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur

support informatique ou numérique durables conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

### 34 – Validité des clauses :

Le fait que TERRA NOBILIS ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

### 35. Garanties professionnelles

#### Garantie financière obligatoire :

Elle est apportée par Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) 15 rue Carnot 75017 PARIS

#### Assurance de Responsabilité Civile

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie **HISCOX RCPAST 197 437**

### 36. Assurances voyage – Droit de rétractation

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. TERRA NOBILIS a négocié pour vous et votre famille, avec son partenaire April International, des formules d'assurance vous permettant d'être couverts avant votre départ en cas d'annulation et pendant votre séjour. Une assurance GOLD, couvre aussi largement que possible vos frais d'annulation en raison d'un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté que la maladie. Les assurances sont à souscrire au moment de votre commande avec la possibilité de choisir entre deux types de garanties : la Cediv Confort contrat 2301 et la Cediv Sérénité contrat 2302.

Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou assistance/rapatriement avant la conclusion de la vente.

L'acheteur d'un voyage touristique dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours pour renoncer à son achat dès lors qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat que celui qui lui a été vendu. Dans ces conditions, l'Agence rembourse la prime sans frais et pénalités.

Cependant, les assurances souscrites, notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables.

Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

#### Assurance rapatriement : assistance et bagages

**Annulation et bagages** : annulation « toutes causes justifiées » et bagages

**Multirisques** : Rapatriement – Annulation, interruption de séjour, perte de bagages, retard de transport, Voyage de remplacement, responsabilité civile, individuel accident

### 37. Protection des données personnelles :

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de TERRA NOBILIS à l'adresse mail suivante : [info@terranobilis.com](mailto:info@terranobilis.com). Le demandeur sera tenu de justifier de son identité.

Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par TERRA NOBILIS : <http://terranobilis.com/29/politique-de-confidentialite>

### 38. Loi applicable :

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

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES

Les conditions spécifiques suivantes peuvent également s'ajouter aux Conditions Particulières de Vente qui précèdent :

## II. CROISIERES

### 1. Obligations des passagers :

L'acheteur d'une croisière auprès de TERRA NOBILIS est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes.

Il devra s'engager à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les dispositions de la compagnie de croisière, de TERRA NOBILIS ou des réceptifs locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée.

L'acheteur sera tenu pour responsable de tous les dommages que TERRA NOBILIS pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées.

En particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements, les dommages occasionnés à d'autres clients ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels TERRA NOBILIS pourrait être soumise du fait de la faute de l'acheteur par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

### 2. Pouvoirs du Commandant de bord (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage". Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées.

Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

### 3. Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

### 4. Excursions effectuées au cours des croisières :

Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être sujets à modification aussi bien pour des circonstances extérieures (telles que, par exemple, des conditions atmosphériques défavorables.)

En fonction de la nature particulière de certaines excursions, il est possible que certaines ne soient pas accessibles aux personnes handicapées. Cette interdiction vous sera précisée à bord par le bureau des excursions.

### 5. Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière. En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

TERRA NOBILIS ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

### 6. Responsabilité des Clients

**Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs)** est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

### 7. Enfants / Mineurs :

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement. Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

### 8. Pourboires / Caisnes de bord :

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord

### 9. Les types de cabines (sur les croisières)

**Les cabines dites « Standard »** (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour. Les cabines avec hublot (ou cabines extérieures dites sabord) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévu en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles. Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

Océanides,

Tel : 0033 (0)4 66 23 60 45 | Courriel : [info@oceanides.fr](mailto:info@oceanides.fr) | Internet : [www.oceanides.fr](http://www.oceanides.fr) Envoi postal : 539 Avenue Jean Prouvé 30900 NIMES