

CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT B QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par le CLIENT (pas de dépliants, ni d'encaissement TERRALTO)

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur TERRALTO, société par actions simplifiée enregistrée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 442 838 785, dont le siège social se situe au 36, rue des Etats Généraux 78000 Versailles - Téléphone : 01 30 97 05 10 - Adresse mail : voyages@terralto.com
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM078110036
Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
Assureur responsabilité civile professionnelle : Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense. Garanties couvertes : conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme, des dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés
Ci-après dénommé « TERRALTO »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par TERRALTO de prestations organisées et vendues directement par TERRALTO, à destination de personnes morales professionnelles ou non au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter, afin de revendre à leurs clients, membres, adhérents.
ci-après dénommé « le(s) Client(s) ».

Article 1.3. Définitions

Sans préjudice des définitions particulières d'autres termes ou vocables contenues dans la présente convention, les termes ci-après et/ou figurant à l'exposé ont les significations suivantes, qu'ils apparaissent

au singulier ou au pluriel, sauf lorsque toute stipulation particulière et expresse du présent CONTRAT leur donne, dans tel cas ou situation spécifique, une signification différente :

CLIENT : Personne morale agissant dans le cadre de son activité d'agent de voyage ou de son objet social souhaitant vendre ou offrir à la vente à ses clients, membres, adhérents ou autres participants, des prestations touristiques élaborées par TERRALTO

PARTICIPANT : toute personne physique inscrite au VOYAGE proposé par un CLIENT.

PROJET : Dans le cadre de l'appel d'offre du CLIENT, désigne tout PROJET portant sur la conception et/ou la coordination et/ou la logistique et/ou l'organisation d'un éventuel VOYAGE. A la confirmation du CLIENT, le projet devient un VOYAGE

VOYAGE : prestation objet du CONTRAT VOYAGEUR entre le CLIENT et TERRALTO.

PROPOSITION : réponse à l'appel d'offre du CLIENT. La PROPOSITION devient un CONTRAT GROUPE à la confirmation du CLIENT

CONTRAT GROUPE : désigne la proposition acceptée et les présentes conditions. Par opposition dans le texte avec le CONTRAT VOYAGEUR.

CONTRAT VOYAGEUR : désigne le contrat entre les PARTICIPANTS et l'organisateur au sens de code du Tourisme qui est TERRALTO. Il comprend le dépliant de présentation du voyage et les conditions de vente associées.

PRIX TERRALTO : le prix TERRALTO désigne le prix accepté par le CLIENT.
PRIX PUBLIC : le prix PUBLIC désigne le prix auquel est vendu le VOYAGE aux PARTICIPANTS. Ce prix peut être égal au prix TERRALTO ou différent, en fonction de la situation et des souhaits du CLIENT.

Article 2. Appel d'offre du CLIENT et PROPOSITION

Article 2.1. Le CLIENT consulte TERRALTO dans le cadre de sa recherche d'un partenaire pour organiser son PROJET de VOYAGE. Cette consultation se concrétise par un appel d'offre, quelle qu'en soit la

forme.

Article 2.2. La formulation de l'appel d'offre comprend les attendus du VOYAGE par le CLIENT à savoir au minimum :

- la DESTINATION,
- les dates ou la période, et le cas échéant, les contraintes horaires,
- un lieu de départ et de retour,
- un nombre de PARTICIPANTS ou à défaut un chiffre approximatif,
- un programme précis ou des attentes,
- une description du public à qui le CLIENT souhaite proposer le VOYAGE,
- les attentes ou besoins particuliers de son public (par exemple, présence d'enfants ou de personnes à mobilité réduite, personnes étrangères,...)
- les éventuelles contraintes ou souhaits logistiques (compagnies ou prestataires à privilégier),
- le niveau de services attendus (catégorie d'hôtels, qualité des repas,...)
- un niveau de budget,
- et le cas échéant toute spécification particulière.

Le CLIENT est responsable de la transmission de l'ensemble des informations permettant à TERRALTO de répondre par une PROPOSITION adaptée. TERRALTO ne peut pas préjuger d'attentes spécifiques du groupe si celles-ci n'ont pas été formulées par le CLIENT.

Article 2.3. PROPOSITION de TERRALTO

TERRALTO répond à l'appel d'offre par une PROPOSITION conçue à partir des attendus exprimés par le CLIENT dans son appel d'offre.

Cette PROPOSITION comprend :

- un programme/ - un prix / - La ou les compagnies aériennes possibles, avec les contraintes spécifiques de chacune. La compagnie définitive peut être choisie avec l'accord du CLIENT, après la décision de confier la réalisation du VOYAGE à TERRALTO. / - Les conditions d'annulation

Le programme
Le programme décrit dans la proposition. Au moment de la proposition, les

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

Le prix TERRALTO

Le prix TERRALTO dépend :
- du nombre de PARTICIPANTS, payants et gratuits, / - du taux de change, / - des prestations incluses, / - des taxes, /- du programme.

Le prix peut être estimé lorsque les prix d'achat ne sont pas encore connus avec précision, notamment lorsque les compagnies aériennes ouvrent tardivement leurs réservations. Dès que la réservation est finalisée, TERRALTO met à jour sa PROPOSITION avec les conditions et le prix définitifs.

Les conditions d'annulation totale ou partielle

Les conditions d'annulation totale ou partielle sont transmises dans la PROPOSITION CONTRACTUELLE au CLIENT. Elles sont précisées par retour suite à la confirmation en tenant compte des éléments variables choisis (nombre de places réservées, options retenues, assurances choisies...) par le client au moment de la confirmation.

Dans certains cas, les conditions d'annulation ne peuvent être connues qu'au moment de la réservation des billets d'avion, qui peut être postérieure à l'accord de principe par le CLIENT. Ce sont alors les conditions d'annulation par défaut, prévues au contrat, qui s'appliquent. Lorsqu'elles sont connues, TERRALTO transmet au CLIENT les nouvelles conditions. Si celles-ci sont restrictives, TERRALTO en informe le CLIENT avant la finalisation des réservations pour permettre au CLIENT de confirmer son accord ou de résilier sans frais le CONTRAT GROUPE.

Conditions spécifiques à la demande du CLIENT

Lorsque le CLIENT privilégie sa contrainte

budgétaire, TERRALTO peut être amené pour satisfaire cette exigence à lui proposer des prestations meilleur marché mais réduites au regard de ses attentes (par exemple, absence de repas à bord) ou liées à des contraintes (par exemple, horaires de nuit atypiques) ou encore financièrement risquées (par exemple, acomptes ou billets non remboursables). Dans ce cas, TERRALTO informe le CLIENT de ces contraintes et propose les alternatives possibles.

Le CLIENT qui choisit, en connaissance, le bénéfice d'un meilleur tarif au prix de contraintes de quelque ordre qu'elles soient ne peut, une fois qu'il a arbitré son choix, s'exonérer de sa responsabilité sur les options qu'il retient. Y compris en cas d'impossibilité de réaliser le voyage pour quelque motif que ce soit. TERRALTO conditionne l'accord à la confirmation de cet engagement.

Lorsque les frais engagés au moment de la réservation ne sont pas remboursables le versement des acomptes demandés au client et prévus contrat est obligatoire et indispensable pour permettre la validation de la réservation.

Article 3. Description de la prestation de service TERRALTO liée au présent contrat

La prestation TERRALTO du CONTRAT GROUPE commence dès la signature du contrat par le CLIENT et se termine au retour du VOYAGE à l'aéroport de destination finale prévue au contrat ou à défaut au dernier service fourni. Elle comprend plusieurs étapes :

À la signature du contrat de réservation :

- La finalisation du choix de visite
- Selon les PROJETS ou les évènements, la préparation des animations, de la pédagogie, des soirées, des réunions, des rencontres ou des conférences.
- Selon les PROJETS ou les évènements, le ou les repérages dans le pays ou la région avec ou sans représentant du CLIENT dans le but d'affiner la conception.
- Le choix d'intervenants (guides, conférenciers, personnalités à rencontrer,

...

- Les réservations des prestations et le règlement des acomptes fournisseurs
- La mise en place des outils (documents ou outils informatiques) pour gérer les inscriptions.
- La gestion des inscriptions pour le compte du CLIENT et la relation avec les PARTICIPANTS si la prestation est incluse.

Au plus tard 120 jours avant le départ :

- Les ajustements du CONTRAT GROUPE en fonction du remplissage par le CLIENT (annulations partielles ou ajout de participants)
- L'aide pour l'obtention des visas si la prestation est incluse
- La préparation des listes des PARTICIPANTS (listes pour les hôtels, pour les déclarations,...)

Au plus tard un mois avant le départ :

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

A partir du jour du départ :

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

Après le retour :

- Un retour sur la qualité du VOYAGE. Une enquête est proposée au chef de groupe qui s'engage à relayer les avis des PARTICIPANTS.
- En fonction de l'accord du CLIENT, une enquête auprès de l'ensemble des PARTICIPANTS.

Le CLIENT reconnaît que les prestations du CONTRAT GROUPE commencent dès la confirmation et que toute annulation totale ou partielle engendre des retenues selon la date de départ tel que prévu dans la proposition.

CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT B QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par le CLIENT (pas de dépliants, ni d'encaissement TERRALTO)

Article 4. Le CONTRAT VOYAGEUR et les responsabilités respectives

Article 4.1. Le contenu du CONTRAT VOYAGEUR

Le PARTICIPANT achète un CONTRAT dans la cadre de la loi, auprès du CLIENT qui est tenu de fournir un contrat respectant les exigences légales à ses Participants.

Le voyage lui-même commence en général par le départ en autocar, en avion ou en train ou par l'accueil du groupe sur un lieu. Il se termine en général par le retour au point de départ.

Ces services sont encadrés par les dates de début et de fin du voyage.

Les services de voyages commandés à TERRALTO peuvent être :

- Le préacheminement / - Les transports en avion, autocar, bateau ou train. / - L'accompagnement logistique / - Le guidage

- L'hébergement / - Les repas / - Les visites (réservations et entrées) / - L'assurance annulation, bagages, interruption du séjour / - L'assurance assistance rapatriement

Des services spécifiques peuvent être demandés par le CLIENT.

La liste des services est précisée dans la PROPOSITION.

Article 4.2. Limite de responsabilité des organisateurs

Le CLIENT peut ne confier qu'une partie des prestations à TERRALTO et réaliser par lui-même ou par un autre intermédiaire, certaines prestations, TERRALTO n'agissant qu'en tant qu'organisateur et vendant ses prestations au CLIENT.

Dans ce cas, TERRALTO ne peut être considéré comme responsable des services que le CLIENT ne lui a pas confiés et le CLIENT reconnaît sa responsabilité dans l'exécution de ces services.

Dans le cas où le choix du CLIENT peut mettre en péril la bonne réalisation des prestations commandées par TERRALTO, ce dernier peut mettre en garde le CLIENT et le cas échéant refuser de poursuivre la prestation. Dans le cas d'un CONTRAT déjà

signé, le CLIENT est tenu de corriger ses choix à la demande de TERRALTO. A défaut, TERRALTO ne pourra pas être tenu pour responsable.

Le CLIENT est de plein droit responsables vis-à-vis du PARTICIPANT. Il lui appartient de trouver la solution pour assurer la qualité attendue du CONTRAT VOYAGEUR et de respecter en toute occasion les dispositions du code du tourisme applicables.

Article 4.3. Responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT

La prestation du CONTRAT GROUPE lie TERRALTO et le CLIENT pour piloter la préparation du VOYAGE et sa réalisation. Le CONTRAT VOYAGEUR lie le CLIENT et le PARTICIPANT

Si le CLIENT est immatriculé auprès du registre des opérateurs de voyages et de séjours (Atout France)

Le CLIENT est responsable vis-à-vis du PARTICIPANT à qui il a vendu ou offert à la vente le voyage. Les conditions de vente et de réalisation du voyage sont à la charge du CLIENT, ainsi que ses obligations d'information précontractuelles et contractuelles.

TERRALTO est responsable vis-à-vis du CLIENT, qui assume la responsabilité de plein droit vis à vis de ses PARTICIPANTS. TERRALTO ne peut pas devenir responsable vis-à-vis du PARTICIPANT y compris en cas de défaut de présentation de CONTRAT VOYAGEUR par le CLIENT

Si le CLIENT a la personnalité morale Et n'est pas immatriculé auprès du registre des opérateurs de voyages et de séjours (Atout France)

TERRALTO informe le CLIENT de la nécessité de mettre en place le CONTRAT VOYAGEUR qui précise les conditions au PARTICIPANT. A la charge du CLIENT de se mettre en conformité et d'informer les PARTICIPANTS de ses conditions de vente, tout en respectant lui-même les conditions applicables à ses rapports avec TERRALTO. Le CLIENT est responsable vis-à-vis du PARTICIPANT. L'information sur les

conditions de vente et de réalisation du voyage est à la charge du CLIENT. TERRALTO est responsable vis-à-vis du CLIENT. Il n'est pas responsable vis-à-vis du PARTICIPANT y compris en cas de défaut de présentation de CONTRAT VOYAGEUR par le CLIENT aux PARTICIPANTS.

Si le client ne peut pas se mettre en conformité ou ne souhaite pas prendre la responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT, il doit alors le signaler à TERRALTO. TERRALTO prendra la responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT (pour le compte et en substitution du CLIENT). Le présent CONTRAT ne peut pas s'appliquer

Article 4.4. Responsabilité de TERRALTO, du CLIENT et du PARTICIPANT dans le choix de la destination

La DESTINATION est choisie par le CLIENT préalablement à son appel d'offre. TERRALTO répond à un appel d'offre du CLIENT.

Dans sa PROPOSITION et tout au long de leur collaboration, TERRALTO informe le CLIENT de contraintes de sécurité ou de restrictions dans le(s) pays ou région(s) que souhaite visiter le CLIENT, dont il a connaissance.

Le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> exprime l'avis autorisé du ministère des Affaires étrangères français sur les DESTINATIONS. Ce site est directement accessible par le CLIENT et par les PARTICIPANTS. TERRALTO recommande vivement au CLIENT et aux PARTICIPANTS de consulter ce site.

Le cas échéant, l'évolution de l'appréciation des risques ou des restrictions peuvent conduire TERRALTO à modifier sa PROPOSITION, voire à annuler sa prestation.

Tout déplacement en zone classée rouge par le Ministère des affaires étrangères est formellement refusé par TERRALTO.

Les déplacements en zone orange sont fortement déconseillés par le ministère. D'une manière générale, TERRALTO refuse de conduire des CLIENTS dans ces zones sans information et accord du consulat ou

de l'ambassade concerné.

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

Les recommandations peuvent évoluer très rapidement. Si le pays ou la zone change de recommandation durant le temps de préparation du VOYAGE et avant le départ, TERRALTO en informe le CLIENT. Si le VOYAGE devient impossible, TERRALTO propose une alternative équivalente en qualité et en confort. En cas d'impossibilité ou de refus de l'alternative proposée, le CLIENT et TERRALTO rechercheront une solution amiable considérant que ni la responsabilité du CLIENT ni celle de TERRALTO ne peuvent être mise en cause, l'annulation du séjour ayant alors lieu dans le cadre des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de la force majeure.

Au cours du VOYAGE, le maintien d'un déplacement ou du séjour par le CLIENT ou un PARTICIPANT dans une zone devenue dangereuse (rouge ou orange), malgré

l'avis contraire de TERRALTO et une proposition de remplacement équivalente en qualité et en confort, dégage entièrement la responsabilité de TERRALTO.

Le CLIENT se porte fort des conséquences de son propre manquement.

Article 5. Confirmation et engagement

Le CLIENT confie à TERRALTO, qui en accepte la mission, de lui apporter dans le cadre défini au CONTRAT GROUPE, conseil, soutien et assistance pour la conception et/ou le développement et/ou la coordination et/ou la logistique et/ou l'organisation du VOYAGE.

À l'issue des échanges concernant les besoins du client, TERRALTO lui présente l'ensemble du programme proposé ainsi que son prix. Le CLIENT est tenu de confirmer son intérêt ferme et définitif pour le séjour proposé avant émission des documents contractuels.

Le CLIENT peut confirmer sa volonté de contracter par tout moyen à sa convenance :

- par mail,
- par téléphone suivi d'un échange de mail confirmant l'accord,
- par renvoi du coupon réponse par courrier,
- par le paiement d'un premier acompte,
- par la demande d'exécution du CONTRAT

Faisant suite à cette confirmation, TERRALTO envoie au CLIENT la PROPOSITION contractuelle. D'une manière générale, la demande du CLIENT d'exécution du CONTRAT doit être accompagnée d'une confirmation écrite de l'accord.

Dès la confirmation du CLIENT, TERRALTO lui facture un acompte conformément aux conditions de la proposition.

Article 6. Proposition du voyage aux PARTICIPANTS

Article 6.1. Le CLIENT propose à ses PROSPECTS

Le CLIENT choisit le public auquel il destine sa PROPOSITION de VOYAGE. Le VOYAGE est conçu exclusivement pour le CLIENT, à sa demande et selon ses besoins, avec les spécificités demandées. Le CLIENT fixe le prix de vente aux PARTICIPANTS et le nombre de PARTICIPANTS attendus. Il est ensuite proposé par le CLIENT, exclusivement, aux PARTICIPANTS potentiels qu'il identifie lui-même.

Article 6.2. Le CLIENT est seul responsable du remplissage de son VOYAGE

TERRALTO ne propose pas ce VOYAGE à d'autres PARTICIPANTS potentiels et ne fait pas de publicité. Le remplissage étant uniquement assuré par le CLIENT, les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à la charge du CLIENT. TERRALTO ne peut en aucune façon être tenu pour responsable du bon remplissage du groupe du CLIENT.

Le CLIENT est responsable des engagements qu'il prend pour le compte de ses PARTICIPANTS.

Article 6.3. Fixation du prix de vente aux PARTICIPANTS

Le CLIENT fixe le prix de vente (PRIX PUBLIC) (*), aux PARTICIPANTS en tenant compte des prix auquel il s'est engagé vis-à-vis de TERRALTO dans le CONTRAT GROUPE;

- le peut :
- réduire le prix de vente si le client souhaite prendre en charge une part du prix à sa charge
- augmenter le prix de vente, en prélevant une commission ou des frais de gestion (*)
- répartir un prix différent pour favoriser la participation de certains publics (prix jeune, prix enfant, prix handicapé,...)
- choisir d'afficher un prix sous condition d'un nombre de PARTICIPANTS ou de ne pas afficher le nombre de PARTICIPANTS minimum.

Cette fixation du PRIX PUBLIC aux PARTICIPANTS, et le cas échéant de sa répartition, appartient au CLIENT. Les choix du CLIENT ne modifient pas le prix de

CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT B QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par le CLIENT (pas de dépliants, ni d'encaissement TERRALTO)

vente de TERRALTO au CLIENT, ni les dispositions contractuelles entre les deux parties.

(*) Lorsqu'il prélève une marge, une commission ou des frais de gestion sur le PRIX PUBLIC, il appartient au CLIENT de se mettre en règle au regard de ses obligations notamment fiscales. Le CLIENT est seul responsable de sa mise en conformité et du règlement des sommes dont il est redevable.

Article 6.4. Préparation du dépliant PARTICIPANT (CONTRAT VOYAGEUR)

Le CLIENT envoie au public qu'il a choisi, un dépliant. Ce dépliant (CONTRAT VOYAGEUR) est rédigé par le CLIENT sous sa responsabilité. TERRALTO souhaite que le CLIENT lui envoie le CONTRAT VOYAGEUR (dépliant) avant de l'envoyer aux membres de son association ou de son entreprise.

Article 6.5. Gestion des inscriptions

Les inscriptions sont adressées par les participants au CLIENT. A charge au CLIENT d'informer ses participants dans les conditions légales de ses conditions de vente. Les paiements des participants sont adressés au CLIENT et encaissés par lui. Les PARTICIPANTS ne s'inscrivent pas chez TERRALTO et ne contractent pas auprès de cette dernière.

Article 6.6. Le fichier des PARTICIPANTS

Dans le cadre de la gestion des inscriptions comme dans le cadre du VOYAGE, TERRALTO a accès aux données des PARTICIPANTS. TERRALTO reconnaît ne pas avoir droit à utiliser ce fichier en dehors de la réalisation du CONTRAT GROUPE et des prestations achetées dans le cadre du VOYAGE (achat des billets d'avion, réservation des chambres, transmission des informations demandées pour les déclarations de séjour auprès des autorités locales des pays visités...).

TERRALTO n'a pas le droit et s'interdit

d'utiliser ce fichier à des fins commerciales pour quelque motif que ce soit et y apportera toute la sécurité et la protection requise par la réglementation.

Le CLIENT s'engage à recueillir l'accord de ses PARTICIPANTS ou CLIENTS pour la transmission de ces données personnelles à TERRALTO, nécessaire à la bonne gestion de la prestation.

Article 6.7. Inscriptions auprès du CLIENT

Le CLIENT reçoit les inscriptions et il est tenu de communiquer la liste nominative des participants avec les informations liées à TERRALTO au plus tard 120 (cent vingt) jours avant la date du départ du VOYAGE.

Les informations liées aux inscriptions sont des éléments essentiels de la préparation du VOYAGE. Le défaut de transfert desdits éléments dans les délais requis ou le transfert d'informations incomplètes ou fausses engage la responsabilité du CLIENT. TERRALTO récuse toute responsabilité du fait du manquement du CLIENT sur ces points.

Article 7. Formalités de franchissement des frontières

Compte tenu de la grande diversité des situations des PARTICIPANTS d'une part et des règles souveraines applicables par chaque pays pour les franchissements de frontière d'autre part, TERRALTO donne les règles susdites (passeport, visas...) au jour de la signature du contrat au CLIENT concernant les participants de nationalité française.

Il appartient au CLIENT d'informer l'ensemble de ses participants des conditions de franchissement des frontières pour tous les ressortissants et d'apporter toute l'information utile à tous ses participants, conformément au code du tourisme.

Les difficultés liées aux formalités, éventuellement rencontrées pour l'entrée ou le passage dans un pays, relèvent de la responsabilité du PARTICIPANT et le défaut

de possession ou de présentation des documents exigibles et leurs conséquences, y compris une annulation du VOYAGE, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de TERRALTO.

Tous les frais liés à l'obtention des documents de voyage nécessaires, y compris le cas échéant la constitution de caution, sont à la charge du PARTICIPANT et ne sont jamais compris dans le prix.

Il appartient donc à chacun des PARTICIPANTS de notamment bien vérifier la validité de son passeport ou de sa carte d'identité (échéance) et la stricte conformité des mentions, portées sur les documents d'identité, transmises directement ou par le truchement du CLIENT à TERRALTO. Les conséquences d'une transmission d'informations fausses ou partielles sont à la charge du PARTICIPANT et solidairement du CLIENT lorsque que ce dernier a transmis lesdites informations.

Article 8. Révision du PRIX

Article 8.1. liées au nombre de PARTICIPANTS

Le prix proposé au CLIENT par TERRALTO se fonde notamment sur le nombre de PARTICIPANTS payants et gratuits ; cet élément est une composante fondamentale du prix. Le CLIENT étant seul responsable du remplissage de son VOYAGE (cf. 6.2) et le PRIX PUBLIC de vente aux PARTICIPANTS étant fixé par le CLIENT (cf. 6.3), les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à la charge du CLIENT. TERRALTO ne peut en aucune façon être tenu pour responsable du bon remplissage du groupe du CLIENT.

Si le nombre de PARTICIPANTS est inférieur à celui attendu par le CLIENT, la PROPOSITION contractuelle précise le prix en fonction du nombre de PARTICIPANTS payants et gratuits. Le CLIENT se porte fort du remplissage de son groupe ; il est engagé à l'égard de TERRALTO sur ce prix

et sur ce nombre.

Dans le cas d'un nombre de PARTICIPANTS différent de celui attendu, le prix sera revu à la hausse ou à la baisse par TERRALTO pour couvrir les frais fixes (dont notamment les frais ou gratuits demandés par le CLIENT) conformément aux conditions fixées dans la proposition. Si l'évolution est supérieure aux différentes hypothèses du prix envisagées dans la PROPOSITION, TERRALTO recalculera le nouveau prix. Le CLIENT peut refuser en cas d'augmentation supérieur à 8%

S'il l'accepte, le CLIENT peut décider de prendre à sa charge l'augmentation et en règle le montant à TERRALTO.

S'il ne la prend pas directement à sa charge, il applique aux PARTICIPANTS sous sa responsabilité exclusive la hausse de prix décidée conformément à la PROPOSITION contractuelle.

Si malgré l'accord du CLIENT, les PARTICIPANTS n'acceptent pas cette augmentation, le CLIENT peut aussi annuler le CONTRAT GROUPE dans les conditions précisées dans la PROPOSITION. Dans ce cas, l'annulation est réputée du fait du CLIENT et ce dernier est tenu de régler à TERRALTO les conséquences financières de ladite annulation conformément aux conditions contractuelles et selon la date d'annulation.

Pour réduire les conséquences financières d'un nombre de PARTICIPANTS inférieur à celui attendu, le CLIENT peut demander des ajustements du programme ou du niveau des prestations soumises à l'accord de TERRALTO.

Si le nombre de PARTICIPANTS est supérieur à celui attendu par le CLIENT Le CLIENT peut demander des inscriptions supplémentaires au-delà du nombre contractuellement attendu. Ces inscriptions ne peuvent être validées qu'avec l'accord de TERRALTO. TERRALTO

s'engage à satisfaire au mieux la demande du CLIENT en recherchant alors de nouvelles capacités (transport, hébergement...) à des prix inférieurs ou égaux dans le cadre d'une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité de satisfaire la nouvelle demande du CLIENT.

Si le nombre de PARTICIPANTS est en fine supérieur à celui attendu, TERRALTO s'engage à ajuster le prix à la baisse en prenant en compte le nombre définitif de PARTICIPANTS payants et gratuits pour mieux amortir les frais fixes et les gratuits.

Article 8.2. liée à l'achat des devises

Pour les VOYAGES nécessitant l'achat de devises, TERRALTO informe le CLIENT sur sa PROPOSITION contractuelle, du taux de change (de la devise vis-à-vis de l'euro) au jour de la proposition et du pourcentage du prix impacté par l'évolution éventuelle du cours. A tout moment le CLIENT peut donc, par lui-même simuler l'impact positif ou négatif de l'évolution du taux de change sur son prix.

TERRALTO préconise de l'achat des devises dès que le nombre de PARTICIPANTS est suffisant pour maintenir le VOYAGE. TERRALTO privilégie une position de « bon père de famille » en achetant les devises dès qu'elles sont nécessaires pour éviter le risque de devoir revendre ou le risque d'une évolution. TERRALTO informe le CLIENT de son intention d'acheter les devises et des conséquences positives ou négatives sur le prix. Si le CLIENT souhaite prendre une position différente, il donne ses consignes à TERRALTO pour exécution et en assume les conséquences.

TERRALTO n'a aucune compétence sur les évolutions des taux de change et ne pourra pas être tenu pour responsable de la position de change choisie. TERRALTO reconnaît que le CLIENT n'a pas de compétence spécifique sur l'évolution des taux de change.

Article 8.3. liée à d'autres paramètres

D'autres évolutions peuvent impacter le prix entre la remise de la PROPOSITION, du CONTRAT VOYAGEUR et le départ, notamment :

- L'évolution des taxes aéroport
- L'évolution des taxes de séjour
- L'évolution du prix des carburants
- L'évolution de la TVA
- L'évolution du programme à la demande du CLIENT

D'une manière générale, l'évolution d'un prix ne peut être recevable que si d'une part, elle n'était pas encore connue au moment de la remise de la PROPOSITION et si d'autre part, les paramètres étaient identifiés par un affichage sur la PROPOSITION (Montant des Taxes aéroport / Montant des Taxes de séjour / Montant des surcharges carburants / Montant de la TVA). Si ces montants ne sont pas expressément indiqués dans la PROPOSITION, leur évolution ne peut pas être répercutée, à l'exception des taxes qui n'existaient pas au moment de la remise de la PROPOSITION. Le prix est ainsi révisable jusqu'à vingt jours avant le début du VOYAGE.

Article 9. Annulation du fait d'une augmentation du prix

En cas d'augmentation du prix par rapport à la proposition ayant pour conséquence une augmentation de plus de 8% du prix des PARTICIPANTS, ceux-ci sont susceptibles de la refuser. L'augmentation peut remettre en cause la viabilité du VOYAGE. TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS et à défaut, le CLIENT pourra annuler. Si l'annulation devait avoir lieu et que des frais non récupérables restent à la charge de l'organisateur :

Si les frais sont non récupérables du fait des choix d'un choix du CLIENT et prévus au CONTRAT (choix d'une compagnie ayant des frais non récupérable, demande de maintien d'un voyage au-delà des dates prévues au contrat entraînant une

CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT B QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par le CLIENT (pas de dépliants, ni d'encaissement TERRALTO)

augmentation des frais), ces frais sont à la charge du CLIENT

Si les frais non récupérables ne figuraient pas au CONTRAT ou s'ils sont le fait d'une décision TERRALTO, ces frais sont à la charge de TERRALTO

Dans tous les cas, sans garanti et sans engagement définitif, TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS ou la faisabilité d'un report permettant à l'organisateur de limiter les pertes et si possible de récupérer les sommes engagées.

Article 10. Le Chef de groupe

Article 10.1. Choix du chef de groupe et de sa mission

Le CLIENT choisit son représentant pour l'animation du groupe : pilotage du groupe, animation et le cas échéant guidage logistique et/ou culturel. En choisissant d'assurer cette prestation et en choisissant les hommes pour la réaliser, le CLIENT est pleinement responsable de la bonne réalisation de cette prestation devant ses participants. La responsabilité de TERRALTO ne peut être engagée sur cette prestation.

Article 10.2. Annulation du chef de groupe

En cas d'impossibilité de partir du ou des chefs de groupes choisis par le CLIENT, à charge de ce dernier de fournir le ou les remplaçant (s). L'impossibilité de partir du ou des chef (s) de groupe ne peut en aucun cas justifier l'annulation du voyage ou d'un participant. L'ensemble de frais consécutifs de cette impossibilité est à la charge du CLIENT y compris frais subis par TERRALTO pour palier à la situation. .

Article 10.3. Dossier départ pour le chef de groupe représentant du CLIENT durant le VOYAGE

Un dossier départ avec toutes les consignes nécessaires au VOYAGE (rendez-vous, convocation, programme avec calendrier, vouchers, plans...) est préparé, présenté et remis par TERRALTO aux chefs

de groupes désignés par le CLIENT

Le dossier de voyage des chefs de groupe comprend notamment :

- Les convocations qui seront remises par les chefs de groupe à chacun des PARTICIPANTS
- Les consignes de sécurité à rappeler aux PARTICIPANTS
- La liste alphabétique des PARTICIPANTS
- La feuille de route (déroulé précis du programme)
- Les bons d'échange pour les services le nécessitant (ou remis sur place)
- La confirmation des rencontres,
- Les plans nécessaires (avec sites, hébergements, itinéraires, marches...)
- Un dépliant « assurance annulation et rapatriement » pour mémoire
- Une pancarte identification des autocars
- Une fiche d'appréciation à remplir au retour.
- Les numéros à appeler en cas d'urgence et les coordonnées du représentant local.

Article 11. Réalisation des prestations du VOYAGE

TERRALTO est responsable de la bonne réalisation des services dans la limite des services qui lui sont confiés, dans les conditions légales.

Article 11.1. En cas de difficulté de réalisation des services

Malgré le soin apporté par TERRALTO à la préparation du voyage du CLIENT, des difficultés peuvent apparaître pendant la préparation comme la réalisation : défaillance d'un prestataire (incendie d'un hôtel, fermeture d'un restaurant, maladie d'un guide, autocar accidenté, grève d'un musée,...) Le CLIENT reconnaît que des difficultés peuvent arriver et que ses prestations sont, dans ce cas, susceptibles d'être remplacées ou remboursées. TERRALTO doit fournir des solutions alternatives équivalentes en qualité et en confort et le cas échéant prévoir un dédommagement du CLIENT ou directement des PARTICIPANTS pour les prestations non fournies.

Si le nombre ou l'importance des modifications est significative par rapport au voyage, le CLIENT peut refuser les solutions proposées et solliciter les remboursements du voyage.

Certains sites peuvent être retirés de la vente ou privatisés notamment pour des expositions complémentaires de rendant plus l'accès habituel au site dans des conditions normales. Dans ce cas, TERRALTO peut être contraint de rembourser la visite initialement prévue.

Article 11.2. En cas de difficulté de réalisation des transports aériens

Les compagnies aériennes (dans le cadre de la réglementation aérienne) peuvent imposer des règles et des procédures spécifiques de dédommagement. TERRALTO accompagne le CLIENT dans ses démarches mais ne peut être tenu responsable des règles et des procédures imposées par les compagnies.

Article 11.3. En cas de difficultés de réalisation des services non marchands

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

Article 11.4. Le CLIENT et les PARTICIPANTS sont tenus d'informer TERRALTO des difficultés rencontrées lors du voyage.

Article 12. Dispositions financières

Article 12.1. En cas de paiement par le CLIENT (pas de règlement direct à TERRALTO par les PARTICIPANTS)

Dès la signature du contrat de réservation, versement par le CLIENT d'un acompte de 10% TTC du PRIX TERRALTO x nombre de places réservées. Selon le besoin des fournisseurs précisés sur la proposition ou au avant la confirmation, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse. Par la suite, TERRALTO peut demander au CLIENT de compléter son acompte, selon les dispositions prévues à la proposition commerciale Au plus tard 4 mois avant le départ versement d'un second acompte à concurrence de 30% TTC. Selon le besoin des fournisseurs précisés sur la proposition ou au moment de la confirmation, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse. A 45 jours du départ, versement du solde.

Les règlements peuvent se réaliser par virement ou par chèque.

Lorsque TERRALTO a accepté de retarder le versement de l'acompte par le CLIENT, ce dernier reste tenu de verser ledit acompte à l'échéance convenue, ce décalage ne valant en aucun cas renonciation de TERRALTO à cet acompte.

A défaut d'un versement par le CLIENT, TERRALTO peut arrêter l'exécution de sa prestation, ce qui entraîne l'annulation du VOYAGE aux torts exclusifs du CLIENT. Dans ce cas, TERRALTO reste fondé à réclamer au CLIENT les sommes dues au titre des retenues d'annulation tardive ; le CLIENT reconnaît qu'il n'est dans ce cas, du fait de sa défaillance, fondé à aucun recours contre TERRALTO.

Article 13. Conditions d'annulation

Article 13.1. Annulation du fait du CLIENT
En cas d'annulation totale du groupe ou d'annulation partielle (réduction du

nombre de PARTICIPANTS) quel qu'en soit le motif, le CLIENT est redevable du paiement des frais indiqués dans la PROPOSITION qui seront à régler à réception de la facture. D'une manière générale, les frais sont calculés en fonction du nombre de PARTICIPANTS confirmés à 120 jours (cent vingt) du départ

Article 13.2. Annulation du fait du TERRALTO

En cas d'annulation totale du groupe ou d'annulation partielle (réduction du nombre de PARTICIPANTS) quel qu'en soit le motif, TERRALTO est redevable du remboursement des sommes reçues, te hors cas de circonstance inévitable et indépendante de sa volonté, d'une indemnité proportionnelle au préjudice subi.

Article 13.3. Evénements imprévisibles

L'impossibilité de réaliser le voyage par survenance d'un événement imprévisible peut entraîner l'annulation du voyage.

Pour limiter les conséquences de l'annulation, TERRALTO invite ses CLIENTS à souscrire une assurance annulation d'événement pour certains de ces cas (homme clef, intempéries, grèves, attentats, émeutes,...). La reconnaissance du cas de force majeure ne peut pas être le fait du jugement du CLIENT ou de l'invocation par le CLIENT de l'opinion de telle ou telle autorité sollicitée.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire, préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat, pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le CLIENT, TERRALTO peut être amenée à subordonner le départ à la signature d'un document aux termes duquel le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TERRALTO peut aussi être amenée à annuler le voyage du fait du cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Le cas de force majeure ou de disposition

légal ou administrative nouvelle conduisant à l'impossibilité de réaliser le VOYAGE, le CLIENT reconnaît qu'il existe des frais déjà engagés et des frais consécutifs à l'annulation. TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS. Si l'annulation devait avoir lieu et que des frais restent non récupérables, le CLIENT et TERRALTO étudieront la faisabilité d'un report permettant à l'organisateur de limiter les pertes et si possible de récupérer les sommes engagées et permettre ainsi au CLIENT de rembourser les PARTICIPANTS.

Article 13.4. Annulation du fait du PARTICIPANT

Le CONTRAT GROUPE qui lie TERRALTO au PARTICIPANT comprend des frais d'annulation.

La règle de calcul des frais est précisée dans la PROPOSITION. Dans tous les cas, le CLIENT reste redevable des frais d'annulation indiqués dans la proposition. Pour couvrir, le CLIENT peut prévoir des frais d'annulation dans le CONTRAT VOYAGEUR qui lie le CLIENT au PARTICIPANT. Le CLIENT peut ajuster la règle en fonction de ses propres contraintes. Il peut :
Les réduire en prenant à sa charge la différence entre les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR.
Augmenter les frais d'annulation des PARTICIPANTS pour garantir ses propres frais ou pour couvrir une différence entre les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR.
Dans certaines situations, la différence entre les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR, est à charge du CLIENT. Par exemple, si des acomptes ont été versés à la compagnie pour réserver les places, et qu'il n'y a pas assez d'inscrits pour

CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT B QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par le CLIENT (pas de dépliants, ni d'encaissement TERRALTO)

maintenir le VOYAGE, le CLIENT ayant été informé des frais et de ce risque à la signature du CONTRAT GROUPE, en assume le coût.

TERRALTO sans engagement, étudiera avec bienveillance les solutions pour réduire ce coût.

Article 14. Assurances

Article 14.1. Assistance rapatriement.

Cette assurance est nécessaire dans le cadre d'un voyage à l'étranger avec forfait. Cette assurance pourra être supprimée à condition que le CLIENT s'engage à souscrire de son côté une assurance.

Article 14.2. Assurance annulation du fait du participant.

Souscrire une assurance annulation, bagages, interruption du voyage et responsabilité civile permet de prendre en charge des risques éventuels et les frais d'annulation prévu au contrat.

Le CLIENT peut offrir l'assurance en inclusion ou la proposer en option aux PARTICIPANTS.

Les PARTICIPANTS peuvent librement accepter ou refuser de prendre une assurance annulation.

Le contrat d'assurance peut :

- Être celui proposé par TERRALTO avec le voyage

- Être celui de la Carte Bancaire du PARTICIPANTS

- Être proposé par tout assureur avec lequel le CLIENT contractualise.

À charge au participant de contrôler les conditions de l'assurance et les exclusions et le cas échéant de souscrire de son côté, une assurance qui lui convienne.

En cas de frais non remboursables + 60 jours avant le départ, TERRALTO ajustera le contrat sur le barème spécifique des frais d'annulation de votre voyage.

Il est possible en option de prendre une extension appelée « cas imprévus ou toute cause justifiée » (tout événement aléatoire, imprévisible à la réservation, dûment établie et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré et l'empêchant de voyager en dehors des exclusions

indiquées au contrat).

Article 14.3. Assurance annulation de l'ensemble du groupe.

Certains événements peuvent remettre en cause la réalisation de l'ensemble du voyage (Absence d'une personne clef indispensable au voyage, Grèves, Intempéries, Emeutes et attentats ou actes de terrorisme...)

Des assurances peuvent prendre en charge tout ou partie de ces risques.

TERRALTO peut aider les clients qui le souhaitent, à trouver un assureur capable de répondre à ces demandes qui nécessitent un contrat sur mesure.

Remarque : Aucune assurance ne couvre toutes les situations. D'une manière générale, les guerres ne sont pas couvertes par les assurances, ni les épidémies déjà reconnues par L'OMS, ni tout événement déjà connu au moment de la confirmation du contrat d'assurance (grève, attentat, irruption volcanique,...). La couverture attentat est difficile à mettre en place pour certaines régions du Monde dans lesquelles ces difficultés sont récurrentes. Le choix de proposer un voyage dans ces régions est une décision prise en toute connaissance de cause.

Article 15 – Règlement des litiges

Article 15.1. Loi applicable

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

Article 15.2. Jurisdiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable

entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 15.3. Non renonciation

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