

Conditions générales de ventes

1. VOYAGES A LA CARTE / CIRCUITS EN GROUPE INSCRIPTION

1.1. Voyage à la carte

L'agence Trekandco SAS, via son site compagniedutrek.com vous propose de choisir le voyage qui vous convient le mieux et de le personnaliser en fonction de vos envies. Vous pouvez sélectionner la date de départ, modifier sa durée, sélectionner le type d'hébergement et l'accompagnement (guide, chauffeur...) Vous pouvez aussi ajouter des extensions et des activités personnalisées. Ces choix sont disponibles sur le site lors de la demande de devis.

Les demandes plus personnalisées font l'objet d'un traitement de part de nos équipes. Un devis est alors envoyé par email dans un délai de 48h.

Dans tous les cas, le devis contient votre programme de voyage et son prix ferme et définitif sauf les éventuels ajustements prévus à l'article « 9 – Tarifs », ci-après. Le devis comporte une durée de validité limitée par les fluctuations de prix des prestataires locaux et des compagnies aériennes. Le devis précise les éléments couverts et non couverts par le tarif.

En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Compagnie du Trek pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Dès lors que vous nous confirmez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire sur le site Internet compagniedutrek.com, rubrique "Espace clients" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués sur le devis Compagnie du Trek et en validant les conditions générales et particulières de vente de Compagnie du Trek avec le bulletin d'inscription en ligne, qui vous seront communiqués.

1.2. Circuits en groupe

Vous pouvez choisir le nombre de participants que vous souhaitez inscrire à votre voyage dans la limite du nombre de places disponibles précises pour chaque circuit. Des voyages prévus particulièrement pour des groupes sont à votre disposition sur notre site Internet. Pour chaque demande, un devis global est réalisé, chaque participant du groupe pourra s'inscrire et procéder au règlement de la prestation de manière individuelle à hauteur de la prestation qu'il aura souhaité. Vous pouvez également ajouter d'autres prestations, une extension ou modifier le programme en fonction de vos souhaits selon les modalités prévues à l'article « 1.5 Voyage à la Carte ».

1.3 Inscription

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Trekandco du bulletin d'inscription (BI) complété, daté via notre site par la procédure d'inscription en ligne et le règlement du voyage selon les modalités définies à l'article « 1.4 Modalités de paiement – factures ».

1.4 Modalités de paiement - factures

Pour toute inscription réalisée à plus de 40 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Voyageurs du

Monde d'un acompte de 40% du montant total du voyage.

Pour toute inscription à moins de 40 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

- Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou virement/chèques-vacances.
- Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 80 € seront facturés par dossier.
- La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé sur nos circuits groupes est possible si la demande de modification est faite lors de l'inscription. En dehors du prix des prestations complémentaires, des frais de 150 € par personne seront facturés.
- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduirons de la facture d'Acompte du voyage.
- L'achat de vols intérieurs sans prestations terrestres et/ou sans vol international entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 50 € par personne.
- A l'exclusion des voyages en France, tous achats de prestations terrestres sans transport aérien international donneront lieu à la facturation de frais de 50 € par personne.
- Compagnie du Trek peut vous proposer de réserver des hôtels non-référencés dans ses brochures et autres supports de son offre de voyages (site Internet, presse...). Nous pourrions être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués par ces prestataires compris entre 15 € à 80 € par personne en complément du prix de la prestation hôtelière.
- Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription). Le montant de la prime n'est en aucun cas remboursable.

1.4.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte, solde du prix ou prix total pour toute inscription à moins de 40 jours de la date du départ) :

- Sur notre site : par carte bancaire et, dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier, par virement ou "chèques vacances,
- Sur le site compagniedutrek.com rubrique "Espace Clients" par carte bancaire, en accédant à votre dossier de voyage en saisissant le code identifiant et le mot de passe mentionnés sur votre devis.

1.4.3. Dès votre paiement de l'Acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Compagnie du Trek vous adresse, dès que possible et au plus tard dans un délai de 8 jours, une facture. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 40 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il

sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après.

Conformément à l'article L.121-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

1.5 Voyages à la carte et sur mesure

Compagnie du Trek propose des voyages à la carte. Vous pouvez modifier les parcours en ajoutant / supprimant des étapes, en ajoutant des extensions et des modules complémentaires, en choisissant la catégorie des hébergements et les modalités d'accompagnements (guide, chauffeur ...) Ces choix sont effectués directement dans le site compagniedutrek.com au moment de la création du devis. Compagnie du Trek vous conseillera sur les possibilités techniques de ces demandes en fonction des conditions présentes sur le terrain et leur faisabilité pratique.

L'élaboration d'un voyage "sur mesure", comportant la création d'activités ou de parcours non prévus dans les programmes existant sur le site CompagnieduTrek.com fera l'objet d'un travail plus important de la part de nos équipes. Le cas échéant, une somme de 50€ pourra être demandée pour la réalisation d'un devis personnalisé. Cette somme sera déduite de la facture d'acompte du voyage.

Des frais d'urgence d'un montant de 80 € seront demandés pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant la date de départ.

1.5.1 Prestations aériennes

L'achat de vols aérien intérieur ou/et internationaux sans prestations terrestres entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 50 € par personne.

A l'exclusion des voyages en France, tous achats de prestations terrestres sans transport aérien international donneront lieu à la facturation de frais de 50 € par personne.

1.6 Assurances

Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription).

2. INFORMATIONS VOYAGE

2.1 Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou

d'inscription, vous devrez désormais nous communiquer obligatoirement :

Vos noms, noms de jeune fille, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination l'autorise) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...),

Préciser pour chaque voyageur (inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

ATTENTION : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, nom de jeune fille, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tout autre formulaire requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Compagnie du Trek délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies sur le site Compagniedutrek.com. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Compagnie du Trek ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

2.2 Frais d'obtention de visas :

Les passeports sont à remettre à Trekandco au minimum 50 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Compagnie du Trek de 25 € à 70 € (selon la destination), auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Compagnie du Trek de 50 € à 250 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport. En cas d'annulation du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du visa ne sont remboursables ni par Compagnie du trek ni par son assureur.

2.2 Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Compagnie du Trek vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller-voyage chez compagnie du

trek. Nous attirons votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

Compagniedutrek.com peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites www.sante.gouv.fr (Ministère français de la Santé), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé), ou sur demande auprès de nos conseillers.

3. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5 % du montant des prestations modifiées avec un minimum de 80 € par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu des frais d'annulation visés à l'article 4.

Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, Compagnie du Trek ne serait être tenue responsable de ces dépenses.

3.1 Modifications des réservations :

En cas de modification de parcours, (bateau / avion manqué), le client devra joindre le plus rapidement possible le service client compagnie du trek afin qu'il puisse modifier le planning de réservation des hébergements. Compagnie du trek se réserve le droit de modifier / supprimer une partie du périple en fonction des possibilités d'hébergements disponibles. Compagnie du Trek fera une proposition de modification au client qui pourra l'accepter. Des frais d'annulation et de réservation supplémentaire seront susceptibles d'être demandé au client par les hôtels.

Des frais de gestion d'un montant de 150 € seront perçues par Compagnie du Trek.

4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Compagnie du Trek et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre

décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par compagnie du Trek ni par l'assureur.

4.1. Barème des frais d'annulation totale

Sauf cas particuliers (4.3)

Plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du prix total TTC du voyage, avec un minimum de 100 € par personne.

De 60 à 31 jours avant la date de départ : 15% du prix total TTC du voyage, avec un minimum de 200 € par personne.

De 30 à 21 jours avant la date de départ : 35% du prix total TTC du voyage.

De 20 à 14 jours avant la date de départ : 50% du prix total TTC du voyage.

De 13 à 7 jours avant la date de départ : 75% du prix total TTC du voyage.

Moins de 7 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC du voyage.

4.2. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (4.3)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation ci-dessus (4.1) sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation,

Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

4.3. Cas particuliers :

100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur les croisières et/ou certains hôtels.

100% de frais d'annulation pour tous les billets émis à compter de la date d'inscription.

Compagnie du Trek peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Compagnie du Trek pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Compagnie du Trek et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des

visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

5. TRANSPORT AÉRIEN

5.1 Compagnies aériennes

Compagnie du Trek vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols.

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Compagnie du Trek s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Compagnie du Trek s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm ou demandée à votre conseiller-voyage de Compagnie du Trek.

Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avions non remboursables. Il vous sera précisé lors de votre inscription si votre billet d'avion est ou non remboursable. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art. L 224-66C. du Code de la Consommation.).

5.2 Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Compagnie du Trek, retards ou annulations ou grèves extérieures à Compagnie du Trek, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus. Compagnie du Trek ne rembourse pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de Compagnie du Trek pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

5.3 Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez Compagnie du trek et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Compagnie du Trek ne remboursera pas les frais induits.

6. ASSURANCES

Compagnie du Trek vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site compagniedutrek.com ou sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement votre assureur afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ne sont remboursables ni par compagnie du Trek ni par l'assureur.

6.1 Contrat Tranquillité APRIL GALAXY 2

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance qui comprend des garanties étendues : annulation pour toute causes justifiées et en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle, rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de recherche et de secours, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurances bagages y compris le matériel sportif, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par Europ Assistance) pour le rapatrié et son conjoint, le cas échéant assistance complémentaire aux personnes (aide-ménagère, garde d'enfants... En cas de rapatriement au cours du voyage).

Cette assurance est facturée 3,90 % du prix total TTC du voyage (avec un minimum de perception de 40 €/personne).

6.2 Contrat Tranquillité carte bancaire APRIL GALAXY 2

Si vous payez la totalité du prix de votre voyage avec une carte bancaire multiservices délivrée par une banque française, suisse ou belge telle que Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite, American Express à l'exclusion des autres types de cartes bancaires, nous vous proposons un contrat Tranquillité carte Bancaires, qui viendra en complément et parfois en remplacement des plafonds et de garanties de votre carte, afin d'atteindre les niveaux de couverture de l'assurance Tranquillité. Cette assurance est facturée 3,40% du prix total TTC du voyage (avec un minimum de perception de 40 €/personne).

Attention, les garanties annulation des cartes bancaires et du contrat Tranquillité carte bancaire ne fonctionnent que si la totalité du prix du voyage est payée avec votre carte bancaire, Master Card Gold, Platinum, visa Premier, Infinite, ou American Express.

6.3 Contrat Assistance APRIL GALAXY 2

Afin d'être assuré pendant le voyage, nous vous proposons un contrat d'assurance avec des garanties d'assistance étendues comprenant notamment le rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurance bagages, dédommagement en cas de retard aérien.

Cette assurance est facturée 2,90% du prix total TTC du voyage (avec un minimum de perception de 40 €/personne).

6.4 Procédure de déclaration et de traitement des demandes

a. Demande d'assistance médicale :

Vous devez contacter Europ Assistance pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7. Tél. depuis la France 01.41.85.82.58 – tel depuis l'étranger +33.1.41.85.82.58 en précisant votre numéro de contrat.

b. Autres demandes :

En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion, perte de bagages etc...) vous devez envoyer votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés suite à la survenance de l'événement par email à indemnisation@aprilvoyage.com.

7. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en fonction de la destination en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

9. TARIFS

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

Des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.

De la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

De la variation du taux de change.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Compagnie du Trek s'engage à en informer le client par courrier (électronique) au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

10. PRESTATIONS TERRESTRES

10.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Compagnie du Trek. Les prestations non-utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

10.2 Précisions sur les voyages en groupe.

10.2.1 Chambre individuelle

Concernant les voyages en groupes constitués, le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Dans le cas d'une chambre triple (chambre double + un lit d'appoint) une réduction pour la troisième personne peut s'appliquer sur demande. Il est à noter, toutefois, que ce service n'est pas confortable pour les adultes ; nous vous conseillons alors la chambre individuelle.

Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

10.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

11. LOCATION DE VOITURE

Compagnie du Trek fait appel à des prestataires loueur de voiture sélectionnés pour leur sérieux et la qualité de leur véhicule. Pour chaque location, Compagnie du Trek souscrit une couverture accident simple pour le conducteur. Il appartient à celui-ci de bien vérifier l'état général du véhicule avant sa première utilisation et de souscrire, s'il le souhaite, une

assurance plus complète. Il pourra aussi ajouter d'autres prestations à sa charge (GPS, siège enfant...)

En cas d'accident, quelque-soit les responsabilités engagées, Compagnie du Trek ne serait être tenue responsable des impacts financiers engagés qui restent à la seule charge du conducteur et de son assurance. En aucun cas, Compagnie du Trek ne prendra à son compte la franchise du loueur de voiture. La recherche d'un nouveau véhicule de remplacement pourra donner lieu à des frais à hauteur de 50 €. Le client devra supporter les éventuels frais de location supplémentaire.

12. RESPONSABILITÉ

Compagnie du Trek ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

Perte ou vol des billets d'avion s'il ne s'agit pas d'E-ticket (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).

Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article 2 ci-dessus), au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100% du montant total du voyage.

Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Compagnie du Trek tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Compagnie du Trek, incidents techniques extérieurs à Compagnie du Trek, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking, ...) resteront à la charge du client.

Annulation ou modification de programme imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure, aléas climatiques pouvant présenter des risques pour la sécurité des clients ou sur injonction d'une autorité administrative. Compagnie du Trek se réserve le droit de modifier les dates, les horaires, les activités ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et les conditions normales pour effectuer l'activité ne sont pas remplies.

13. RÉCLAMATIONS

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à Compagnie du Trek - Service Relations Clients – Serviceclients@compagniedutrek.com, dans les meilleurs délais après votre retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Compagnie du Trek lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis. Elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Compagnie du Trek, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de Compagnie du Trek dans les conditions prévues par la loi.

Lors de vos navigations sur le site Compagniedutrek.com, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre de consulter et de passer vos commandes sur le site. Pour les désactiver, vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. Compagnie du Trek vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site dans de bonnes conditions.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients, Serviceclients@compagniedutrek.com

Conditions particulières de vente mises à jour le 04 janvier 2018.

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales de vente, la version disponible sur le site compagniedutrek.com prévaudra.

TREKANDCO S.A.

Au capital social de 15000 euros

12, rue Albert 1^{er}
95620 PARMAIN
Tél. : 01 83 62 19 68

RCS Pontoise 828 801 761
Immatriculation Atout France n° IM095170005

Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) 79 /81 rue de Clichy 75009 Paris. Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle : Hiscox n° RCP 238 281

Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot – 75017 Paris.

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.

Article R.211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres

de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 5° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 6° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 7° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 8° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 9° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 10° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

11° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

12° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 40 € du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans

les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211- 12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.



Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.