



**Terres des Andes**  
Voyagez chez nos amis



**1<sup>er</sup> prix**  
Commerce Equitable 2013  
Ministère de l'Économie  
Sociale et Solidaire



## CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour le 5 juillet 2018

SARL SCOP Terres des Andes  
96 Avenue de Saint Maur – 34000 MONTPELLIER  
[www.terresdesandes.org](http://www.terresdesandes.org)  
Mail : [contact@terresdesandes.org](mailto:contact@terresdesandes.org)  
SIRET : 753 565 811 00043  
RCS Montpellier  
Numéro de TVA intracommunautaire FR22753565811

Garantie financière : UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air). 8 rue César Franck 75015 Paris

Immatriculation Atout France : ATEs IM 075 110 126

RCP MAIF Niort 3262472 N

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2018-1871 du 29 décembre 2017 et l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 [portant transposition de la directive \(UE\) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.](#)

### I. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018.

### II. INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, le programme de voyage, complété par les informations contenues dans les fiches descriptives de séjour diffusées par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et les conditions de vente ont vocation à vous informer préalablement à votre inscription, notamment sur les caractéristiques principales des

[www.terresdesandes.org](http://www.terresdesandes.org)  
[contact@terresdesandes.org](mailto:contact@terresdesandes.org)



prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, le prix total du voyage et les modalités de paiement, les conditions d'annulation / résolution et de modification du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les site internet, brochures, et fiches descriptives de séjour relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc...

### **III. INSCRIPTION**

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'un des voyages proposés dans notre offre (brochure ou site web) nous vous invitons à faire une demande soit depuis notre site, soit en contactant l'un de nos conseillers qui établira votre programme de voyage pour ce circuit.

Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le programme de votre voyage que nous vous adresserons, en fonction des dates de votre voyage, et vous pourrez vous inscrire comme précisé ci-dessous.

#### **1. Inscription**

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre programme de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre programme de voyage ainsi que des présentes conditions de vente et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie et par le paiement à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres de l'acompte prévu par l'article III. 3 ci-dessous.

L'inscription au voyage vous engage définitivement et vous ne pourrez ensuite annuler/modifier que dans les conditions de l'article IV ci-après.

#### **2. Responsabilité du signataire**

- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

- 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 possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents fournis par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact avec les parents ou tuteurs.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autre personne majeure, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (pièce d'identité requise pour le voyage et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de réaliser le voyage et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale et la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous la forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + copie du livret de famille + copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

L'inscription a un voyage, par voie électronique ou par signature du programme de voyage, vaut également acceptation de la Charte de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

### 3. Modalités de paiement

Au moment de l'inscription, vous versez un acompte d'un montant de 50 %, du montant total du voyage.

Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date de départ et/ou pour tout voyage sur mesure le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance voyage optionnelle proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'acompte ou toute autre somme payée pour le voyage.

En cas d'inscription à plus de 45 jours de la date du départ du voyage, le règlement du solde devra impérativement être payé, sans relance de la part de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, au plus tard 45 jours avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après.

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre programme de voyage.

## **IV. PRIX**

### 1. Le prix comprend/ne comprend pas

Les fiches descriptives de séjour indiquent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

De façon générale, les frais de vaccins, de visa, de formalités administratives, les boissons, extras personnels et le matériel personnel ne sont jamais inclus dans le prix, sauf mention contraire, précisée dans la fiche descriptive.

Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription. Il vous est confirmé avant validation de votre programme de voyage.

Votre programme de voyage comporte la description du séjour/circuit, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas et, le cas échéant, vos éventuelles exigences particulières acceptées par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

## 2. Révision des prix

Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, jusqu'à 20 jours de la date du départ, les prix peuvent être modifiés, à la hausse ou à la baisse, par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, dès lors que ces modifications restent mineures, sans possibilité d'annulation/de résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une des variations suivantes :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyages compris dans le contrat imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports...

En cas de diminution de prix, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur.

Par ailleurs, si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs 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 ces dépenses sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article V.

## V. **FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre indicatif (cf. fiche descriptive du voyage).

Il appartient néanmoins à chaque voyageur de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi, en

matière de formalités de douane, de police (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne) et de santé.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous conseille de consulter la/les fiches pays de votre voyage (pays traversés et de destination) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs/Conseils par pays ».

Avant de vous inscrire à l'un de nos voyages, il vous revient de 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 (certains pays exigent même que la validité de la pièce d'identité soit supérieure à 6 mois après la date de retour) et en bon état qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage ainsi que tout autre(s) document(s) nécessaires et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous informe que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à votre charge et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait, par ailleurs, prétendre à aucun remboursement.

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences du non-respect de ces consignes et règlements policiers, douaniers et sanitaires.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons par ailleurs que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

Nous vous indiquons également que vous devrez communiquer des informations strictement identiques (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à votre pièce d'identité utilisée pour le voyage pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

## **VI. MODIFICATION/ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU VOYAGEUR**

## 1. Modification/interruption du voyage

Après l'inscription au voyage et avant la date du départ, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageurs est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres par tout moyen, avant le départ.

Faute d'encaissement, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification de prestations (ajouts/retraits, retour différé, prolongation, changement d'hébergement...) sera soumise à l'accord préalable de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et au règlement à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres des frais afférents, par tout moyen de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de paiement de ces frais serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageur(s) pour lequel seront appliquées les conditions prévues à l'article VII.2, ci-après.

Toute demande de modification à compter de la date de départ et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation/modification demandée sera soumise à l'accord préalable de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et se fera sous réserve de disponibilités et du paiement des frais afférents par le voyageur, auxquels s'ajouteront des frais de service de 100 € par dossier, dus à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

## 2. Annulation/résolution du voyage du fait du voyageur

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation émanant du voyageur devra être adressée à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres (et à son assureur, le cas échéant) par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

La prime d'assurance et les frais d'adhésion à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres (et/ou les frais d'inscription/de service) ne sont remboursables ni par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrions vous appliquer soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, soit le barème de frais d'annulation précisé au V.B.1.

#### V.2.1 Frais d'annulation totale du voyage

Le barème des frais d'annulation :

Moins de 180 jours avant la date du départ : 50 % du montant du voyage

Entre 60 jours et 45 jours avant le départ : 70 % du montant du voyage

Entre 45 jours et 15 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage

Moins de 15 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage

Le remboursement de tout ou partie des taxes aériennes ou assimilées dépendra de la politique de remboursement du transporteur sans que Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ou l'assureur ne puisse intervenir d'aucune manière sur cette décision.

Dans le cas où les pénalités facturées par le transporteur aérien seraient supérieures au barème de frais d'annulation ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le voyageur.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et engagé par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport et d'hébergement jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Vous avez également la possibilité d'annuler votre contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article 211-14-II du code du tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

## VII. **MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE Terres des Andes / Les Nouvelles Terres AVANT LE DEPART**

### 1. Modification du fait de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Terres des Andes / Les Nouvelles Terres à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec vous, vous serez averti par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres sur un support durable, le plus rapidement possible. Il vous sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Vous pourrez alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le voyageur qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, vous devrez faire part de votre décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée.

À défaut de réponse dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté la modification proposée.

## 2. Modification du fait de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres après le départ

Si, après le départ, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous en informe dans les meilleurs délais, en vous proposant, s'il y a lieu, une prestation de remplacement, dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

## 3. Annulation du fait de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

1°/ Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous en informe au moins :

- o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;

- o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours

- o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours

2°/ Si Terres des Andes / Les Nouvelles Terres est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si Terres des Andes / Les Nouvelles Terres décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres remboursera l'intégralité des sommes versées au voyageur et lui versera une indemnité au moins égale à



la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **VIII. DUREE DU VOYAGE**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le voyageur est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

## **IX. CONVOCATION ET DOCUMENTS DE VOYAGE**

Après avoir soldé son dossier, et en temps utiles avant le début du voyage, conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous adressera une convocation et un carnet de voyages (en format papier ou numérique) comprenant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations pratiques, matériel à prévoir, contacts détaillés du représentant sur place, etc). Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

Il est demandé au voyageur de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier du fait du voyageur et l'application des frais d'annulation correspondants.

Chacun des voyageurs, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et est invité à s'en munir lors de son voyage.

## **X. TRANSPORT AERIEN**

### **1. Identité du transporteur aérien**

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous communiquera sur votre programme de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification postérieure à votre inscription, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

### **2. Escales et correspondances**

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour vous sont communiqués, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification.

Nous vous précisons que :

En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ.

De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances vous sont communiqués; ils sont également susceptibles de modification.

Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il vous sera remis en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### 3. Particularité

Compte tenu de la taille réduite des groupes, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres achète généralement les billets d'avion dès l'inscription confirmée. Les prix des voyages peuvent donc être réajustés en fonction des tarifs aériens disponibles en classe "économique". Terres des Andes / Les Nouvelles Terres incite donc à s'inscrire au plus tôt, particulièrement pour les périodes de vacances scolaires. Toute inscription tardive reste aléatoire et peut entraîner des frais supplémentaires qui seront indiqués avant la conclusion du contrat.

Les prix de nos voyages sont établis au départ des villes indiquées dans nos fiches descriptives. Dans la plupart des cas, il est possible de choisir une autre ville de départ, ceci pouvant éventuellement entraîner un surcoût qui sera précisé avant la conclusion du contrat.

### 4. Conditions de transports

Le poids de bagages autorisé, différant d'une compagnie à l'autre, vous est indiqué par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres. En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne.

Si vous avez souscrit l'assurance voyage optionnelle que Terres des Andes / Les Nouvelles Terres propose à l'article XIII-2 des présentes conditions, ce dommage pourra être couvert sous réserve de respecter les conditions décrites dans le contrat d'assurance.

Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée.

En cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, d'évènements climatiques ou politiques extérieurs à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, retards ou annulations ou grèves extérieures à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article V ci-dessus lui seront facturés.

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne remboursera pas les frais (taxis, hébergement, transports) dès lors que le voyageur 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, il appartient à chaque 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, etc...) et de solliciter auprès de la compagnie tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard u

annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

En tout état de cause, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

#### 5. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise ses prestations pré- et post acheminement (transports, hôtel...), Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous conseille vivement et d'acheter des prestations modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transferts entre aéroports/gare raisonnables. En tout état de cause, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous recommande également de ne prévoir aucun engagement la veille du départ et le lendemain du jour de retour.

Vous ne pourrez pas exiger de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres un quelconque remboursement en cas de prestations réservées non utilisées.

Par ailleurs, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne saurait être tenu de rembourser des frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait ou impliquerait la modification des prestations du voyage que vous avez souscrit chez Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer son(leur) pré et/ou post acheminement.

## **XI. PRESTATIONS TERRESTRES**

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe. Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant.

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, visites, hébergement, etc...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article VI.1, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

Le voyageur qui s'inscrit seul à un voyage et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément.

## **XII. CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Terres des Andes / Les Nouvelles Terres de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

## **XIII. RESPONSABILITE**

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article 211-6 DU Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du tourisme.

En aucun cas, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne pourra être tenu responsable :

- De la perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s)
- D'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations transmises par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.
- des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.
- D'une arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement de billets de transports ne sera dû par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres dans cette hypothèse.

- De l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non-prévues dans le programme de voyage, ni des pré- et post acheminements pris à l'initiative du voyageur.
- De l'annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant des règles ci-dessus.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

#### **XIV. ASSURANCES**

##### **1. Assistance rapatriement**

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres bénéficie, via le réseau ATES, d'une assurance Assistance/rapatriement auprès de la MAIF – associations et collectivités – 200 avenue Salvadore Allende – 79038 Niort Cedex 9. Cette assurance couvre également tous les participants aux séjours proposés par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

L'assistance/rapatriement est intégrée dans le prix de tous les voyages de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres

**ASSISTANCE RAPATRIEMENT : MAIF Contrat n°3262472N (souscrit par l'ATES)**

Le contrat MAIF, par le biais du prestataire d'assistance IMA GIE vous garantit pendant votre voyage pour les risques ci-après, en excluant les cas présentant un état pathologique constitué antérieurement à la date de la conclusion du contrat, ou une maladie ayant fait l'objet d'un traitement :

- Accident corporel, maladie, décès
- Responsabilité civile, dommages corporels
- Dommages matériels

Il est recommandé de consulter le détail et les montants des garanties ainsi que les exclusions avant votre inscription, en vous reportant au lien suivant : [cliquez ici](#).

Si vous estimez que ces garanties et leur montant ne sont pas suffisants, vous restez libre de souscrire toute autre assurance.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance/rapatriement ne couvre que la partie du séjour organisée par Terres des Andes / Les Nouvelles Terres.

## 2. Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagage, du retard d'avion/de train, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Allianz, auprès de son partenaire Assurinco.

Vous pouvez consulter les garanties offertes, en cliquant sur ce lien.

La souscription de l'assurance voyage optionnelle est proposée à l'inscription, la prime d'assurance doit être réglée au moment de l'inscription.

Une souscription, dite tardive est possible sous deux conditions :

- Le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours.
- Le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours

Par ailleurs, tout évènement survenu entre la date de réservation de son voyage et la date de souscription de l'assurance voyage optionnelle ne pourra donner droit à aucune prise en charge en cas de sinistre.

Les conditions générales de ces assurances sont consultables en ligne (vous reporter au lien ci-dessus) et vous seront remises sur simple demande.

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnels,
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- Vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantie par ce nouveau contrat,
- Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou toute autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantie par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation, si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, vol de bagages, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de

réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via notre partenaire Assurinco.

## **XV. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU VOYAGEUR**

Le voyageur doit informer Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, par écrit et préalablement à l'établissement du programme de voyage, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique...) et de toute demande spéciale.

Le voyageur est tenu de communiquer à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres toute non conformité constatée lors de son séjour.

## **XVI. INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Le cas échéant, les fiches descriptives de séjour de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres fournissent des informations sur le niveau d'accessibilité du voyage pour les personnes à mobilité réduite, conformément à l'article R211-4-h du code du tourisme.

## **XVII. DONNEES PERSONNELLES**

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées.

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Terres des Andes / Les Nouvelles Terres et à son réseau d'affiliation : l'Association pour le tourisme équitable et solidaire (ATES).

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans le fichier informatisé de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, 96 avenue de Saint Maur 31000 Montpellier en sa qualité de responsable de traitement.

Afin de permettre l'exécution de votre commande de voyage, ces informations seront communiquées aux partenaires de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer en contactant Terres des Andes / Les Nouvelles Terres. Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous informe également de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse <http://www.bloctel.gouv.fr>.



## **XVIII. TOURISME EQUITABLE ET SOLIDAIRE**

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres s'est engagé en faveur d'un tourisme équitable et solidaire pour que les voyages constituent un levier de développement dans les pays de destination. A ce titre, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres est labélisé « Garantie tourisme équitable et solidaire » sur l'ensemble de son offre de voyage.

Ce label, octroyé par l'Association pour le tourisme équitable et solidaire, évalue 54 critères portant sur les pratiques de Terres des Andes / Les Nouvelles Terres en matière notamment de gestion de la structure, de mise en œuvre de son activité touristique et d'animation de ses partenariats locaux.

A travers son engagement, l'opérateur s'astreint à la plus grande transparence dans la communication sur la répartition des coûts, applique des niveaux de rémunération juste et concertée aux personnes impliquées dans l'accueil des voyageurs, finance des projets de développement locaux en y réservant une partie du prix du voyage et favorise les retombées économiques locales et la rencontre avec les habitants dans le choix des prestations qu'il propose.

Le détail des critères est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.tourismesolidaire.org/label/presentation>

## **XIX. RECLAMATIONS**

### **1. En cours de voyage**

Vous êtes tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres vous recommande de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Vous avez également la possibilité d'informer Terres des Andes / Les Nouvelles Terres notamment par le biais du numéro d'urgence qui vous aura été communiqué dans vos documents de voyage.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

### **2. Après votre voyage**

Sans préjudice de l'article XVI.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement

éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Terres des Andes / Les Nouvelles Terres s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des partenaires locaux ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi Terres des Andes / Les Nouvelles Terres, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, 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](http://www.mtv.travel).

Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil.

(<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) .

## **XX. DROITS DU VOYAGEUR**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Terres des Andes / Les Nouvelles Terres sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Terres des Andes / Les Nouvelles Terres dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. - Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. - Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. - Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. - Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le

prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. - Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- Mémo\_voyages\_forfait au 050718 5

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. - Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. - Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. - L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. - Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. <<nom de l'agence>> a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du FMS de l'UNAT, par l'intermédiaire de sa fédération, l'ATES (Association pour le Tourisme équitable et Solidaire). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (FMS/UNAT - 8 rue César Franck, 75015 Paris – fms@unat.asso.fr – 01 47 83 21 73 ) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de <<nom de l'agence>>. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)