

# Conditions Générales de Vente de prestations touristiques

## Article 1 – Préambule

### 1.1. Désignation du vendeur

TERRA MUNDI-VISIT OUEST, est une société à responsabilité limitée. Elle est spécialisée dans le secteur des activités touristiques et événementielles. Elle est propriétaire de la marque Terra Mundi

Elle est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES sous le numéro SIRET 52489108200033, ayant son siège social au 82 rue de Redon, 35580 Guichen, Téléphone : + 33 (0)2 99 14 95 47 - Adresse mail : [info@terra-mundi.com](mailto:info@terra-mundi.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM035100043

Garant financier : APST – 15 avenue Carnot - 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : ALIANZ IARD N° CONTRAT 54279916

Vous trouverez les informations le code du tourisme en [cliquant ici](#)

### 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Terra Mundi de prestations touristiques et événementielles fournies directement par Terra Mundi ou par des prestataires partenaires, à destination d'entreprises, d'associations, d'agences ou de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

### 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, ou personne morale qui contracte avec Terra Mundi dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme, et prestations événementielles.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet Terra Mundi

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de Terra Mundi.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Groupes : Ensemble préconstitué souhaitant réserver une ou des prestations identiques pour l'ensemble des participants, auquel sont appliquées des conditions dérogatoires.

## Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de Terra Mundi.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

### **Article 3 - Pandémie COVID19**

En cas d'interdiction gouvernementale de réaliser tout ou partie de la prestation sur le lieu retenu (interdiction de déplacements, fermetures administratives d'établissements ou de services indispensables à la bonne réalisation du voyage), le client pourra la décaler sur une période de 12 mois ou annuler son séjour sans frais en dérogation des présentes Conditions Générales de Ventes, et ce, quel que soit la date d'annulation.

Terra Mundi se réserve le droit de reporter de manière unilatérale la prestation si elle estime que son maintien à la date et sur le lieu retenu pourrait constituer un risque.

Terra Mundi fera ses meilleurs efforts pour vérifier le respect des normes sanitaires de chacun des prestataires parties prenantes de la prestation. Il appartient au client d'informer immédiatement Terra Mundi en cas d'un manquement constaté.

### **Article 4 – Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ». Les informations présentes sur le site internet n'ont pas de caractère contractuel ; les prix peuvent être amenés à subir de légères fluctuations sur l'année. Les photos présentes sur ce site n'ont pas de caractère contractuel et sont utilisées à titre d'illustrations.

### **Article 5 – Prix**

#### *5.1. Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Les prestations incluses et non incluses sont mentionnées sur le devis et le contrat de vente. A la signature du contrat de vente, le prix est ferme et définitif. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix (voir l'article 5). Terra Mundi s'efforce d'informer immédiatement le Client.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix.

#### *5.2. Modalités de paiement*

Le Client garantit à Terra Mundi qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Terra Mundi se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Terra Mundi se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Terra Mundi.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon son canal de réservation :

- par chèque bancaire, chèque bancaire ou postal en Euro à partir d'un compte bancaire ou postal français à l'ordre de Terra Mundi. Pour les règlements en Euro à partir d'un compte bancaire étranger (en zone Euro), nous vous facturons 20 € de frais de traitement (frais bancaires) par chèque. Hors zone Euro, nous consulter.
- par virement (frais de virement à la charge du client) sur notre compte : IBAN : FR76 1558 9351 9100 0845 1404 048 – BIC : CMBRFR2BXXX. Frais bancaires à la charge du client
- Paiement sécurisé en ligne par carte bancaire pour le règlement par carte bancaire, nous vous enverrons un lien sécurisé personnel. Le paiement est 100 % sécurisé, rapide et peut se faire 24 h/24 et 7 j/7. Nous acceptons les cartes (VISA, EUROCARD, MASTERCARD).

### *5.3 Inscriptions, règlement et délais de paiement*

Pour être considérée comme définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte de 50 % du montant total des excursions, du séjour ou des prestations, obligatoirement accompagnée du devis fourni au Client et du bon de commande signé par le Client. Le règlement du solde interviendra au plus tard 30 jours avant le premier jour de la prestation. D'autres modalités sont possibles et prévues au contrat de réservation.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation) la totalité du prix sera exigible dès l'inscription.

D'autres modalités sont possibles et prévues au contrat de réservation.

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du ou des acomptes dans les délais requis, son option sera annulée. Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du solde à la date demandée, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

### **Article 6 – Révision du prix**

Terra Mundi s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage 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 ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## **Article 7 – Réservations**

### *7.1 Réservations à distance en ligne*

Le client réalise ses achats en ajoutant les prestations souhaitées au « panier de commande ». Ces prestations sont clairement décrites, le client peut demander toutes précisions préalables à sa réservation le cas échéant.

Avant de confirmer sa réservation, le client valide les prestations entérinées ainsi que les conditions générales de ventes.

La réservation devient ferme après la réception du paiement des prestations réservées.

A l'issue de la prestation, des factures complémentaires seront susceptibles d'intervenir en cas de dépenses non incluses dans les prestations commandées et non réglées directement auprès des prestataires.

Le client s'engage alors à régler ses factures selon les modalités définies sur lesdites factures.

### *7.2 Réservation à distance hors ligne*

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

- Établissement d'un devis mentionnant une date de validité, avec communication des présentes conditions générales de vente et acceptation du devis par le client ;
- Acceptation par Terra Mundi matérialisée par un accusé de réception et l'envoi du contrat définitif et de la facture ;
- Versement de l'acompte par le client manifestant son acceptation des conditions et son engagement.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès l'inscription.

Terra Mundi adresse alors la confirmation de réservation pour la ou les prestations réservées, que le client remet aux prestataires pendant son séjour.

### *7.3 Non-paiement de tout ou partie de la prestation*

Le non-paiement de l'acompte ou de toute facture transmise par Terra Mundi ne désengage pas le client de ses responsabilités dans le cadre de la signature des présentes.

Terra Mundi peut décider de ne pas honorer la prestation touristique ou la prestation en cas de non-paiement sans que sa responsabilité puisse être engagée.

## **Article 8 – Dispositions spécifiques**

### *8.1. Hébergement*

En cas d'hébergement, le client s'engage à fournir à Terra Mundi, la liste nominative des participants et l'attribution des chambres), au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'arrivée prévue. En cas de non-respect de cet engagement, Terra Mundi pourra réaliser la liste nominative manière unilatérale sans que le client puisse émettre une quelconque réclamation par la suite.

Le client s'engage à libérer les chambres comme mentionné par l'hébergeur ou comme convenu dans le devis lorsque des dispositions particulières ont été négociées. Tout dépassement de ce délai peut entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

### *8.2. Restauration*

Le client doit confirmer son choix de restauration (menu, buffet, cocktail, ...) au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la manifestation. Au-delà Terra Mundi se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par le client. Il est ici précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix et que celle-ci ne pourra être emportée par le client.

### *8.3. Dispositions particulières relatives à la location de véhicules.*

Dans le cas de location intégrant la location de véhicules, il est entendu que la société Terra Mundine pourrait être tenue responsable de tout manquement au code de la route, accidents survenant. L'intégralité des frais liés à une dégradation de véhicules sera imputée au client sans que celui-ci puisse se dédouaner de sa responsabilité.

#### **Article 9 – Citation du client**

Le client accepte que son nom soit mentionné sur le site internet de Terra Mundi ou de ses partenaires ou sur tout autre support que Terra Mundi jugera utile dans le cadre de la promotion de son activité.

#### **Article 10 – Captation d'images, films**

Terra Mundi est susceptible de prendre des photos ou de filmer la prestation affaire ou groupe soit directement, soit par l'intermédiaire de l'un de ses prestataires. Le client consent expressément à ce que certaines photographies ou vidéos soient utilisées sur les supports de communication de Terra Mundi (Facebook, Instagram...) ou de ses partenaires. Le client devra s'assurer, avant l'évènement, que tous les participants susceptibles d'être photographiés ou filmés dans le cadre de l'évènement y aient pleinement consenti.

Terra Mundi s'engage à livrer au client une copie des meilleures photos et captations réalisées. Terra Mundi se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production ou celle de ses partenaires.

#### **Article 11 – Absence de droit de rétractation**

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Terra Mundi se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

#### **Article 12 – Modification du contrat**

##### *12.1. Modification à l'initiative de Terra Mundi*

*Terra Mundi* a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si *Terra Mundi* est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à *Terra Mundi* la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, *Terra Mundi* remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## 12.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

Si les demandes de modifications du client portent sur la prolongation du séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat de prestations supplémentaires, seul le prix de ces modifications entraînera une facturation supplémentaire. Dans tout autre cas, 30 euros de frais de dossier supplémentaires par personne seront facturés.

Terra Mundi s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Terra Mundi :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celles facturées par Terra Mundi ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 13.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de Terra Mundi entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

## Article 13 – Résiliation du contrat

### 13.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, le client sera tenu de verser des frais de résiliation à Terra Mundi, selon l'échéancier suivant et sauf mention contraire prévue au contrat :

*Pour les séjours individuels hors aérien :*

- Annulation jusqu'à 61 jours avant le début des prestations : retenue de 25% du prix,
- Annulation entre 60 jours et 31 jours avant le début des prestations : retenue de 50 % du prix,
- Annulation entre 30 jours et 15 jours avant le début des prestations : retenue de 75 % du prix,
- Annulation à moins de 14 jours du début des prestations : retenue de 100 % du prix.

*Pour les séjours groupes loisirs et affaires hors aérien :*

- Annulation plus de 2 mois avant le début des prestations : retenue de 50 % du prix,
- Annulation entre 60 jours et 30 jours avant le début des prestations : retenue de 85 % du prix,
- Annulation à moins de 29 jours du début des prestations : retenue de 100 % du prix.

*Cas particulier de voyages avec aérien :* pour tout billet déjà émis, les frais d'annulation seront égaux à 100% du billet quelle que soit la date d'annulation.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Terra Mundi procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

### 13.2. Résiliation du contrat par Terra Mundi

Terra Mundi a la possibilité de résilier le contrat, en cas d'insuffisance de participants au plus tard 20 jours avant le début du séjour ou des activités événementielles et 2 jours avant pour les excursions d'une journée.

Dans ce cas les sommes versées seront intégralement remboursées. Ce remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation du contrat.

Nous vous recommandons fortement d'attendre que le départ de votre voyage d'individuels regroupés soit assuré (nombre suffisant d'inscrits) ou que votre voyage individuel soit confirmé par écrit avant d'acheter vos billets ou de prendre des billets modifiables et remboursables. De même, pour les voyages avec aérien, vous pourrez connaître définitivement la compagnie retenue, voire parfois l'aéroport ou le terminal tardivement. Nous vous en avertirons dès que possible ; le nom de la compagnie vous sera communiqué au plus tard lors de la convocation.

Le client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter Terra Mundi si la résiliation du contrat était intervenue du fait du CLIENT, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, Terra Mundi ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour ou pour les activités événementielles est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Terra Mundi notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, au plus tard 20 jours avant le départ
- Terra Mundi est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Terra Mundi notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

### *13.3 Interruption de séjour*

Tout retard ou abandon en cours de séjour ne donne droit à aucun remboursement de la part de Terra Mundi. En cas d'interruption justifiée (notamment maladie, accident, décès d'un proche...), le séjour est remboursé par l'assurance si vous l'avez souscrite au prorata des prestations terrestres non utilisées, ceci après que le rapatriement ou le retour anticipé ait été organisé. Le montant de l'assurance reste acquis à Terra Mundi.

## **Article 14 – Assurances**

Bien souvent, vous êtes déjà couverts par un contrat global d'assurance assistance rapatriement, notamment par l'intermédiaire de votre banque si vous payez par carte bancaire. Cependant, ce type de couverture n'est pas toujours adapté à nos voyages.

Nous avons également un partenariat avec **Chapka Assurance, le contrat Cap Explorer** avec diverses options :

### *14.1 Option assistance – rapatriement*

En cas d'atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales (hospitalisation, rapatriement). Les frais sont pris en charge.

### *14.2 Option multirisques*

Incluant les garanties du contrat pour vous apporter une couverture maximale avant, pendant et après votre voyage. Avant votre départ avec une garantie annulation en toutes causes justifiées et en cas d'événements exceptionnels et le départ impossible. Vous bénéficiez également d'une assistance rapatriement complète et d'une prise en charge de vos frais médicaux ou d'hospitalisation pendant votre séjour.

### *14.3 Option complémentaire de votre assurance bancaire (à vérifier auprès de votre banque)*

Couvrant les risques AVANT (annulation) et certains risques PENDANT le voyage (frais médicaux à l'étranger, perte ou vol, assurance bagages, interruption de séjour...)

### *14.4 Option annulation*

*Incluant les garanties nécessaires pour assurer votre budget voyage avant le départ : l'annulation toutes causes justifiées et événements exceptionnels, départ impossible, avion manqué, retard d'avion.*

Cette option annulation inclue la cause COVID-19 en plus des causes mentionnées plus haut, soit couvrant les garanties suivantes :

- L'annulation en cas de contraction du Covid19 avant le départ,
  - L'annulation en cas de quarantaine avant départ,
  - L'annulation si l'accès à l'embarquement vous est refusé à la suite d'un contrôle de température (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou le transporteur.
- Attention cette annulation n'intervient pas en cas de test positif à l'arrivée sur place.

Les tarifs forfaitaires sont :

Tarif du séjour par personne	Option multirisques (tarif par personne en €)	Option complémentaire (tarif par personne en €)	Option annulation (tarif par personne en €)	Option Assistance (tarif par personne en €)
De 0 à 300 €	52	27	19	31
De 301 à 600 €	58	31	23	31
De 601 à 900 €	65	35	37	31
De 901 à 1300 €	79	40	44	31
De 1301 à 1600	90	44	58	31
De 1601 à 2500 €	100	53	73	31

## Article 15 – Cession du contrat

### 15.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de 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.

### 15.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Terra Mundide sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen au plus tard sept jours avant le début du voyage ou de la prestation précisant le nom et l'adresse du cessionnaire et justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### 15.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## Article 16 — Garantie légale de conformité

### 16.1. Principe

Terra Mundi est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

### 16.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client doit communiquer à Terra Mundi les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Terra Mundi puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de Terra Mundi d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de Terra Mundi est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Terra Mundi pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

### *16.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur*

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Terra Mundi aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## **Article 17 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de Terra Mundi, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **Article 18 – Protection des données à caractère personnel**

### *18.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques et événementielles, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Terra Mundi collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

### *18.2. But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Terra Mundi.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de Terra Mundi
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.
- Envoi de la newsletter

### *18.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Terra Mundi sont les suivantes : les salariés de Terra Mundi et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Terra Mundi participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors

précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### *18.4. Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Terra Mundi sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

Terra Mundi met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Terra Mundi ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Terra Mundi a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD sur demande auprès de Terra Mundi

#### *18.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données Mikael Kerlidou, [info@terra-mundi.com](mailto:info@terra-mundi.com) ou à Terra Mundi, 82 rue de Redon 35580 Guichen, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

### **Article 19 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 20 – Responsabilité**

#### *20.1 – Responsabilité de plein droit de Terra Mundi*

Terra Mundi est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Terra Mundi peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Pour tout type de voyages, nous nous réservons la possibilité en cas de nécessité :

- de pré-acheminer les voyageurs en train, taxi ou bus de ligne,
- de modifier l'ordre des excursions,

- de substituer un moyen de transport par un autre
- de substituer un hôtel par un établissement de catégorie équivalente.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

Terra Mundi se réserve également le droit de modifier les dates, horaires, itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### *20.2. Limitation de la responsabilité de Terra Mundi*

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que Terra Mundi serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

#### *20.3 Responsabilité de Terra Mundi concernant les bagages*

Le Client s'oblige à ne pas mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments. Pour les voyages en autocar ou pendant d'éventuels excursions, il ne devra jamais laisser de bagages, d'objets ou de vêtements à l'intérieur des autocars (en dehors des soutes prévues à cet effet) ou des véhicules pendant les arrêts. Les bagages doivent être étiquetés avec le nom, prénom et téléphone du client.

Terra Mundi ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des vols, dommages ou pertes des bagages durant le voyage.

#### *20.4 Responsabilité des Clients*

Terra Mundi se réserve le droit de refuser l'accès aux excursions, et notamment aux véhicules de transports, à tout Client qui serait sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ou qui aurait un comportement dangereux tant pour lui-même que pour autrui, et ce, le jour même de l'excursion, sans indemnisation.

Chaque participant est conscient qu'il peut courir certains risques inhérents aux voyages. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Terra Mundi ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille. Terra Mundi ne peut être tenu responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire du fait d'une interruption volontaire en cours de progression sans raison majeure.

Conformément à la réglementation nous sommes assurés en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la compagnie d'assurance ALLIANZ. Cependant, nous ne saurions nous substituer à votre Responsabilité Civile Personnelle. Par ailleurs, il est indispensable de posséder une garantie multirisque.

Les parents sont responsables de leurs enfants mineurs.

En cas de dommages ou dégradations causés par le Client au véhicule de transport, le Client sera entièrement responsable des dommages qu'il aura causés. Terra Mundi rappelle que, conformément à l'article 1384, alinéa 4 du Code civil, les parents en tant qu'ils exercent l'autorité parentale sont solidairement responsables du dommage causé par leurs enfants mineurs habitant avec eux et sont donc financièrement tenus aux réparations des dommages causés par leurs enfants mineurs

### **Article 21 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous les événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérés comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## **Article 22 – Aide au voyageur**

Terra Mundi est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, Terra Mundi apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

## **Article 23 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

## **Article 24 – Règlement des litiges**

### *24.1. Loi applicable*

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

### *24.2. Médiation*

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant :

<https://www.mtv.travel/> ou à CNP Médiation dans le cas où la réponse apportée par Terra Mundi au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou qu'elle soit restée sans réponse au bout de 60 jours.

### *24.3. Vente en ligne*

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

### *24.4. Juridiction compétente*

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Rennes.

### *24.5. Non renonciation*

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

### *24.6. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Terra Mundi ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

## **Article 25 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de LE VENDEUR ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Terra Mundi, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Terra Mundi dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Terra Mundi a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15, avenue Carnot 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terra Mundi

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Terra Mundi qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Terra Mundi

[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)