



## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE (CGV & CPV)

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente s'appliquent, à défaut de stipulations contraires, à tous les contrats conclus entre :

- d'une part le Tour Operator Arakis Travel, ci-dessous dénommé l'"**Agence**".
- d'autre part toute personne physique ou morale faisant appel aux services de l'Agence, ci-dessous dénommées le "**Client**". Est dénommée le "**Participant**" toute personne physique participant au voyage organisé par le Client.

### 1. OBJET

L'Agence offre au Client la possibilité de réaliser un voyage dans divers pays où elle a établi des alliances ou est possiblement implantée, en permettant ainsi de choisir la ou les destinations visitées, les itinéraires, les excursions, les activités et les hébergements.

### 2. INSCRIPTION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Toute inscription à un voyage sera effective pour l'Agence à réception:

- de l'**acceptation par le Client** du devis envoyé par l'agence,
- et d'un **acompte** représentant **30% du montant total des prestations terrestres** ainsi que de **100%** du montant des prestations de **transport aérien**, sur la base de la facture qui sera parvenue au client.

Une réservation n'est définitive qu'après confirmation par l'Agence de la disponibilité du séjour. Le **solde** du prix des prestations devra être réglé **45 jours avant le début effectif des prestations**.

Dès confirmation du dossier, il sera en outre demandé au Client de fournir le plus tôt possible les informations concernant l'ensemble des Participants au voyage (noms, prénoms, dates de naissance, numéros de passeport et de préférence la copie scannée), afin de garantir les réservations.

Des Conditions Particulières de Vente peuvent s'appliquer en cas de voyage:

- en très haute saison touristique,
- ou dans certaines régions,
- ou concernant certaines prestations comme les locations de bateau ou autres véhicules.

Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client, elles auront prévalence sur les Conditions Générales de Vente.

L'Agence propose des voyages destinés aux Voyageur(s) Indépendant(s) dits Flexible(s) (l'abréviation en anglais étant FIT) tout autant qu'aux Groupes d'Individuels Regroupés (GIR), constitués de personnes qui ne se connaissent pas forcément.

Dans ce second cas, l'Agence constitue donc des groupes d'individuels regroupés afin d'assurer les départs : le Client sera donc intégré à un groupe d'autres voyageurs sans que cela modifie les prestations commandées. Le



Client concluant le contrat reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées et lues, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

### 3. CONDITIONS D'ANNULATION

#### *a. AVANT LE SÉJOUR*

Toute annulation de voyage devra être effectuée par email et devra en tout état de cause être complétée par une notification à l'Agence par lettre recommandée avec avis de réception.

Le remboursement par l'Agence des sommes versées sera effectué dans les conditions et limites définies ci-après:

- **Plus de 120 jours avant l'arrivée** : la totalité des sommes versées sera remboursée.
- **De 90 à 119 jours avant l'arrivée** : 70% de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services.
- **De 46 à 89 jours avant l'arrivée** : 100% de l'acompte versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services.
- **De 30 à 45 jours avant l'arrivée** : 60% du montant total du dossier sera retenu.
- **Moins de 30 jours avant l'arrivée** : 100 % du montant total du dossier sera retenu.

Les prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que l'Agence aura acheté les titres de transport, qui ne sont ni modifiables ni échangeables.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annulent leur participation qui reste maintenue pour les autres Participants, l'Agence se réserve le droit de réviser les tarifs en fonction du nombre actualisé de Participants.

Toutefois, **si l'annulation remet en cause le départ du voyage dans les 60 jours avant l'arrivée, l'acompte versé sera retenu en totalité**, afin de couvrir les surcoûts générés pour les autres voyageurs.

Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré par l'Agence comme une annulation par le Client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-dessus. L'Agence se réserve alors le droit d'utiliser l'acompte pour couvrir les services non remboursés par les prestataires et de ne pas garantir l'opération du circuit.

Dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part de l'Agence, de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles que l'achat de certains billets d'avion, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées. Ce sont donc les conditions des fournisseurs concernés qui seront appliquées.

#### *b. PENDANT LE SÉJOUR*

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation de la part de l'Agence.

Toute modification du fait du Participant impliquant un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) lui sera facturée.



Une modification à l'initiative du Client ou de l'un des Participants portant sur la destination ou un changement de date est considérée comme une annulation.

### *c. CESSION DU CONTRAT*

Le Client peut céder son contrat à un tiers.

Le Client doit impérativement informer l'Agence de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du Participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le Client cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession prévus à l'article Annulation et correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

Il est précisé qu'en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes ; dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus à l'article Annulation.

## 4. PRIX ET RÈGLEMENT

### *a. INCLUS / NON INCLUS*

Nos prix, y compris les frais d'agence, sont exprimés en Dollars américains (USD), toutes taxes comprises, et s'entendent par personne. Les prix sont indiqués à partir de, par personne, et sur la base de la réservation la moins chère en chambre double. Les prix et dates indiqués sur les descriptifs seront confirmés au moment de la réservation. Les descriptifs et les contrats de vente mentionnent les prestations incluses dans le prix. De manière générale, toute prestation non incluse dans le prix fera l'objet d'une facturation et d'un paiement supplémentaires à la charge exclusive du Client. Promotions et offres spéciales : Elles sont non rétroactives, non cumulables et soumises à conditions. Les tarifs affichés tiennent compte des remises et sont valables dans la limite des disponibilités et dans une période donnée.

Sauf indication contraire dans le descriptif du programme, nos prix ne comprennent pas :

- les vols internationaux ou transports pour se rendre sur le lieu de départ du circuit
- les boissons
- les pourboires et dépenses personnelles
- toute prestation non mentionnée au contrat
- le port des bagages
- les taxes de séjour à régler sur place
- les prestations facultatives en option
- les assurances
- les droits de filmer/photographier sur les sites

• des frais de dernière minute peuvent être dus pour toute demande de réservation effectuée à 30 jours ou moins du départ.

### *b. VOLS INTERNATIONAUX*

N'ayant pas d'emprise sur les prix des prestations aériennes, c'est au Client d'acheter directement ses vols. Une fois le voyage confirmé, il pourra en faire l'acquisition et communiquera les informations de ses vols. L'Agence aura auparavant indiqué le vol idéal qui servira de référence pour la date et l'heure du début de voyage. Si le vol acheté par le Client ne correspond pas, un supplément pourra lui être demandé afin d'assurer le transfert de



l'aéroport vers l'hôtel réservé pour le groupe. Le vol choisi ne devra en aucun cas remettre en question l'organisation du voyage. Cas contraire, un transport exclusif sera réservé pour le Client, à sa charge, afin de rejoindre le groupe.

### *c. MODALITÉS DE RÈGLEMENT*

Notre agence est basée aux Etats-Unis et le compte sur lequel régler le montant est hébergé dans un banque de ne même pays. Tout règlement devra se faire par transfert bancaire aux coordonnées qui seront transmises à cet effet.

Tous les frais et commissions bancaires, que cela soit pour le change de devises ou pour l'opération elle-même sont à la charge du Client. Autrement dit, l'Agence devra recevoir sur son compte le montant exact de la prestation, exception faite d'une commission que prendrait la banque réceptrice.

## 5. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation devra être notifiée par écrit par lettre recommandée avec avis de réception à l'Agence, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage.

Un éventuel litige se réglera à l'amiable.

En cas de désaccord complet, l'Agence portera le dossier auprès des Tribunaux jugés compétents de la ville d'implantation de l'Agence.

## 6. ASSURANCES

En acceptant de voyager avec l'Agence, les Participants s'engagent à souscrire une assurance pour assistance médicale et rapatriement ainsi qu'une assurance annulation qui devront être transmises à l'Agence avant le départ.

Dans le cas où le billet d'avion des Participants aurait été réglé avec sa carte bancaire, ou dans le cas où l'acompte aurait été réglé via le service de paiement en ligne de l'Agence, les Participants sont susceptibles d'être couverts. Seul l'établissement bancaire concerné par ce règlement pourra le confirmer ou l'infirmer.

La décision de souscrire ou non une telle assurance ainsi que le choix de celle-ci sont de l'entière responsabilité des Participants.

L'Agence se réserve le droit de faire signer une décharge de responsabilités aux Participants à leur arrivée dans le pays de destination. En cas d'activités à fort risque (sports extrêmes, alpinisme/andinisme, plongée, rafting, parapente,...), les Participants devront souscrire une assurance spécifique complémentaire et la communiquer à l'Agence avant le départ.

L'Agence est partenaire de compagnies d'assurance et peut proposer des assurances selon les besoins des Participants (annulation, rapatriement, multirisques).

L'Agence a souscrit un contrat garantissant sa responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par les textes en vigueur.



## 7. RESPONSABILITÉ

Avant toute inscription pour entreprendre le voyage, chaque Participant devra vérifier, en fonction de sa situation personnelle, qu'il est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire pour les mineurs, carnet de vaccination, permis de conduire ...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage (notamment concernant le délai de validité à compter de la date de sortie du pays d'accueil). Chaque Participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités.

L'Agence délivre des informations sur les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution de ces voyages sur son site Internet et dans la documentation remise.

Ces informations ne sont données par l'Agence qu'à titre indicatif, et ne sauraient engager sa responsabilité, ni se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des Participants. Il est donc fortement conseillé de vérifier avant le départ et auprès des autorités concernées comme les Consultats la liste des documents nécessaires et les formalités migratoires, sanitaires et douanières en vigueur.

L'Agence ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un Participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront intégralement à la charge du Participant et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du Participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou par/pour tout autre Participant inscrit sous sa responsabilité.

## 8. SANTÉ

Le Client et les Participants au voyage sont tenus d'informer l'Agence ainsi que les guides accompagnants de leur condition sanitaire et physique afin de les prendre en compte dans la réalisation des activités.

Même informés, l'Agence et ses guides ne peuvent être tenus pour responsable en cas d'accident consécutif à la condition du(des) Participant(s) concerné(s).

Il en va de la responsabilité de chaque Participant de vérifier avec son médecin si son état de santé lui permet de réaliser les activités choisies pour le séjour concerné.

Dans tous les cas de figure, l'Agence et ses guides ne peuvent se substituer aux médecins et aux clients pour savoir ce qui convient le mieux à l'état de santé des participants et l'adéquation des activités proposées avec la condition physique et psychique du client et des participants relève de la seule responsabilité de ces derniers.

## 9. RISQUES ET SÉCURITÉ

Le Client et les Participants au voyage sont conscients que, vu le caractère du voyage qu'ils choisissent, ils peuvent courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, l'état des routes, le caractère aventureux de certains circuits (notamment les randonnées, les sports nautiques, la plongée sous-marine, les stages de survie...).



Des organismes permettant une évacuation rapide dans certains endroits éloignés des villes n'existent pas toujours.

Le Client et les Participants au voyage déclarent avoir conscience de tels risques et s'engagent, en cas d'accident, à ne pas mettre en jeu la responsabilité de l'Agence, de ses guides et différents prestataires.

Si les circonstances l'imposent, et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble d'un groupe de Participants, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'Agence se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les Participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque Participant doit se conformer aux règles de prudence et de vie en collectivité, et suivre les directives données par l'accompagnateur ou le prestataire de l'Agence.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle de l'un des Participants. L'Agence se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un Participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des autres Participants. Aucune indemnité ne serait alors due.

Si le Participant concerné refuse de suivre les indications du guide, ce dernier pourra faire signer une décharge de responsabilité qui actera du désaccord et dégagera l'Agence et le guide de toute poursuite.

## 10. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Les Participants sont responsables des biens personnels qu'ils conservent sous leur garde, qu'il s'agisse d'argent, cartes de crédit, bijoux, vêtements, appareils photos ou vidéos ...

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage et ne saurait être tenue de dédommager les clients en de telles circonstances.

En cas de problème, il est recommandé aux Participants de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

## 11. HÔTELLERIE

L'infrastructure hôtelière peut être de qualité inférieure à celle que l'on peut trouver dans d'autres régions du monde, et les standards locaux d'appréciation de confort, le nombre d'étoiles, ne pas correspondre à ceux auxquels les Participants sont habitués. Cependant l'Agence et ses partenaires travaillent avec des établissements hôteliers avec lesquels sont maintenus des rapports de confiance. Le Participant ne pourra demander un remboursement pour un motif de différenciation de jugement sur le confort.

## 12. TRANSPORT AÉRIEN ET CLIMAT

Si le voyage se trouve perturbé en raison de modifications de la compagnie aérienne pour toute cause extérieure à l'Agence, cette dernière fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution alternative au(x) Participant(s).

Les frais en résultant resteront à la charge du(des) Participant(s).

Les droits à réclamation ou indemnisation sont ceux applicables selon les lois locales en vigueur. Ces démarches ne pourront être menées que par le Participant, à titre personnel.



Les autorités locales peuvent parfois suspendre certaines visites et déplacements en dernière minute pour la sécurité des personnes. L'Agence ne peut être tenue pour responsable des conséquences de cette décision, considérée comme un cas de force majeure (ex : perte d'un transfert en bateau ou de vols aériens).

### 13. FORCE MAJEURE

Si des événements extérieurs venaient perturber la marche normale du pays (ex : troubles politiques et sociaux, catastrophes naturelles, grèves, blocages de route et manifestations ...), l'Agence se réserve le droit d'annuler un voyage ou d'en modifier son contenu.

Les Participants seront informés au préalable du contexte et de toutes les possibilités de changement.

L'Agence se charge avant tout de la sécurité des personnes qui participent aux voyages qu'elle organise.

En cas d'annulation, l'Agence ne sera pas tenue de rembourser les montants versés et les participants ne sauraient prétendre à aucune indemnité.

En cas de modification du parcours dû à des événements extérieurs, un nouveau devis sera établi et sera proposé au(x) Participant(s). La totalité des frais de modifications reste à la charge du(des) Participant(s).

### 14. RÉVISION DE TARIFS ET TAUX DE CHANGE

Les prestations vendues dans une autre monnaie que le Dollar Américain (notamment l'Euro) sont basées sur un taux de change calculé à un moment donné. En cas de dévaluation subite, l'Agence se réserve le droit de réévaluer le montant du voyage, donnant le choix au client de maintenir le service ou de l'annuler.

De plus l'Agence peut se trouver dans l'obligation de modifier ses tarifs et ses programmes pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

### 15. DROITS À L'IMAGE

Les Participants sont informés que lors des voyages, des prises de vues (photographies, vidéos) peuvent être réalisées par l'Agence ou ses partenaires et prestataires. Sauf avis contraire écrit formulé avant le départ, le Participant autorise l'Agence à utiliser ces images, sur lesquelles il pourrait apparaître de manière identifiable, pour ses besoins de communication et de promotion (site internet, réseaux sociaux, médias), à titre gracieux et pour une durée de dix (10) ans. L'Agence s'engage à ne pas utiliser d'images portant atteinte à la dignité ou à la vie privée des participants.

**LE RÈGLEMENT D'UN ACOMPTÉ POUR L'ORGANISATION D'UN VOYAGE VAUT ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE.**

Version du document: Octobre 2024