



**PÈLERINAGE EN TURQUIE** pour la **paroisse Saint-Éloi**  
*accompagné par le père Ghislain Mahoukou*

**LES 1 700 ANS DU CONCILE DE NICÉE-CONSTANTINOPE**

Du vendredi 21 au jeudi 27 février 2025 (7 jours / 6 nuits)

**Votre contact :** Renaud BARAT - 07 49 43 63 37 - [renaud.barat@terralto.com](mailto:renaud.barat@terralto.com)

**Chef de Projet :** Géraldine GÉRARD - 01 30 97 05 15 - [geraldine.g@terralto.com](mailto:geraldine.g@terralto.com)







Les quatre premiers conciles œcuméniques de l'Église chrétienne occupent une place prépondérante dans l'histoire du christianisme. Tenus entre le IV<sup>e</sup> et le V<sup>e</sup> siècle, ces conciles ont été convoqués pour résoudre des disputes doctrinales majeures et établir des bases théologiques solides pour la foi chrétienne.

Chaque concile a traité de controverses spécifiques concernant la nature de Dieu, de Jésus-Christ et des relations au sein de la Sainte Trinité, contribuant ainsi à l'unité doctrinale et à la stabilité de l'Église.

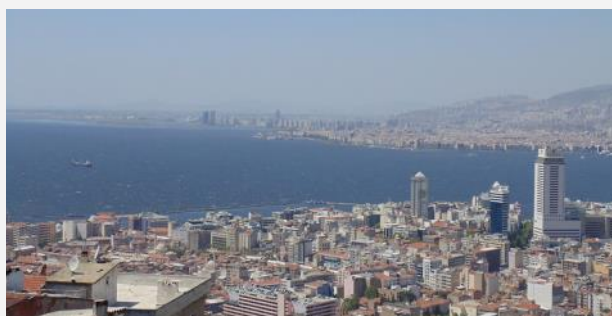
Le premier concile, tenu à Nicée en 325, a condamné l'arianisme, une hérésie qui remettait en question la divinité du Christ.

Le concile de Constantinople en 381 a élargi les définitions doctrinales concernant la Trinité et le Saint-Esprit.

Le concile d'Éphèse en 431 s'est focalisé sur la nature du Christ et la vénération de la Vierge Marie.

Le concile de Chalcédoine en 451 a précisé la doctrine des deux natures du Christ.

Ces conciles ont eu des répercussions durables, influençant non seulement la théologie mais aussi l'organisation et la liturgie de l'Église. Leurs décisions ont été acceptées par la majorité des chrétiens orthodoxes et catholiques, et continuent de jouer un rôle central dans la doctrine chrétienne à ce jour.



### JOUR 1

Vendredi 21 février 2025

PARIS / IZMIR

- Accueil et assistance à l'enregistrement à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle.
- **Paris-CDG/Izmir** avec correspondance à Istanbul sur vols réguliers de la compagnie Turkish Airlines, en classe économique (11h30-17h00 et 19h00-20h10, horaires à ce jour).
- Déjeuner léger à bord.
- Accueil à votre arrivée à l'aéroport d'Izmir et transfert à votre hôtel.
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Izmir.



### JOUR 2

Samedi 22 février 2025

IZMIR / ÉPHÈSE / IZMIR

**Éphèse, ville du troisième concile œcuménique**

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ pour **Selcuk**, la nouvelle Éphèse (85 km).
  - Visite du site de **l'antique d'Éphèse**, important port commercial, centre bancaire et religieux de l'Asie entière depuis le VII<sup>e</sup> siècle av. J.-C. Paul y séjourna trois ans, y retrouvant une communauté chrétienne et enseignant à la synagogue, dans l'école de Tyrannos avant d'être contraint de quitter la ville après une émeute (Actes 19, 8-40). (Épître de Paul aux Éphésiens). Évocation de la Lettre de Jean à l'Église d'Éphèse (Ap. 2, 1-7) et de la légende des sept dormants d'Éphèse :
  - *L'Artémision*, l'une des sept merveilles du monde antique qui attirait des pèlerins de tout le monde méditerranéen, *l'odéon*, *le temple d'Hadrien*, *la bibliothèque de Celsus*. *La rue de Marbre*, *le théâtre*, *l'agora*,
  - *la basilique dédiée à Marie dans laquelle se tint en 431 le troisième concile œcuménique convoqué par l'empereur Théodose II où fut défini le dogme de l'union hypostatique des deux natures du Christ, humaine et divine et fixé le dogme de la Vierge Marie Theotokos (Mère de Dieu).*

## Les 1 700 ans du Concile de Nicée-Constantinople

- Déjeuner-restaurant.
- Départ pour **Meryam Ana** (10 km).
- Visite de la **maison de la Vierge, Meryam Ana**, important lieu de pèlerinage.
- Retour à **Selçuk** (10 km).
- **La basilique Saint-Jean** construite sur la tombe de Jean l'Évangéliste (le « Théologien »), les vestiges des basiliques construites autour de la tombe (basilique théodosienne, et basilique de Justinien).
- **Célébration de la messe en plein air à la basilique Saint-Jean** (soumise à autorisation des autorités).
- Retour à **Izmir** (85 km).
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Izmir.



### JOUR 3

Dimanche 23 février 2025

IZMIR / PERGAME / BURSA

Les villes de l'Apocalypse

- Petit déjeuner - Hébergement.
- **Izmir**, l'ancienne Smyrne, l'une des sept Eglises d'Asie auxquelles saint Jean écrivit (Ap. 2, 8-17).
- Visite de l'**agora, l'église Saint-Polycarpe** (si possible), disciple de Jean et second évêque de Smyrne qui fut martyrisé en 155 ou 167 (Actes des Martyrs).

- **Célébration de la messe à l'église Saint-Polycarpe** (actuellement en rénovation).
- Départ pour **Pergame** (110 km).
- Déjeuner - Restaurant.
- **Pergame**, l'une des sept églises de l'Apocalypse auxquelles saint Jean écrivit (Ap. 2, 12-17). Ville dans laquelle le parchemin fut inventé.
- Visite du **site archéologique** (vestiges de la cité grecque, la basilique rouge, le temple d'Asclépiéion grand centre médical construit en 142, la cité romaine, l'acropole dont la bibliothèque renfermait 200 000 volumes au III<sup>e</sup> s. av. J.C., le vertigineux amphithéâtre, les temples...).
- Route pour **Bursa** (250 km).
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Bursa.



### JOUR 4

Lundi 24 février 2025

BURSA / IZNIK / ISTANBUL

Le Credo de Nicée

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Départ en autocar pour **Iznik** (75 km), l'ancienne **Nicée**, siège de deux conciles importants : le premier concile œcuménique de l'Église, réuni par Constantin le Grand en 325 dans le palais impérial : résolution des conflits

*disciplinaires et dogmatiques, condamnation de l'arianisme et définition des fondements du Credo. Le concile de 787 qui mit fin à la querelle iconoclaste avec la « restitution des images ». La cité fut fondée en 316 av. J-C par un général d'Alexandre le Grand sur les rives d'un lac et plusieurs fois capitale d'empire.*

- Visite de la **basilique Sainte-Sophie**, siège du concile de 787, dont il reste aujourd'hui quelques belles mosaïques et une belle fresque représentant Jésus, Marie et saint Jean-Baptiste, vestiges de l'église de Justinien.
- Promenade dans la ville qui a gardé un charme surannée.
- Tour des **remparts byzantins** à l'enceinte double dont les premières édifications datent du III<sup>e</sup> s.
- La **mosquée verte** du XIV<sup>e</sup> s. au superbe minaret recouvert de faïences d'Iznik très réputées dans l'empire ottoman.
- Les **vestiges byzantins** dont l'église de la Dormition de la Vierge, la fontaine sacrée et le théâtre romain.
- Déjeuner - Restaurant en cours de visites.
- Route pour **Istanbul** (140 km).
- Sur le chemin du retour, en arrivant à Istanbul passage par le quartier de **Kadiköy** (ancienne **Chalcédoine**) et évocation du quatrième concile œcuménique, le concile de Chalcédoine qui se tint en 451 dans la basilique Sainte-Euphémie, grande basilique (aujourd'hui disparue) construite sur la tombe de sainte Euphémie qui vécut le martyr vers 305 sous le règne de Dioclétien.
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Istanbul.

## Les 1 700 ans du Concile de Nicée-Constantinople



### JOUR 5

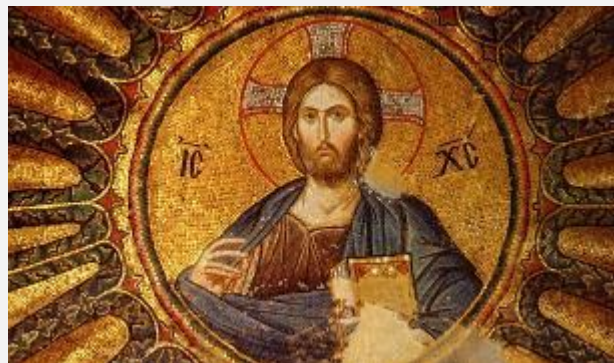
Mardi 25 février 2025

ISTANBUL

Constantinople, ville de trois conciles

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Visite d'**Istanbul**, l'ancienne **Constantinople**, construite par Constantin en 330 sur le site très protégé de l'ancienne Byzance, pour en faire sa capitale impériale sur le modèle de Rome.
- *Trois conciles œcuméniques s'y déroulèrent : en 381 avec la condamnation de l'arianisme et la validation du symbole de Nicée ; en 553 avec la condamnation du nestorianisme ; en 691 avec l'établissement de la discipline qui régit encore l'Orient.*
- **La basilique Sainte-Sophie**, construite sous Constantin au IV<sup>e</sup> s. et consacrée à la Sagesse Divine (Haghia Sophia), agrandie dans sa forme actuelle sous Justinien au VI<sup>e</sup> s. Transformée en mosquée au XV<sup>e</sup> s., puis devenue musée depuis 1934. Redevenue mosquée depuis fin juillet 2020 selon les promesses du président Erdogan.
- **L'ancienne citerne byzantine "la citerne-basilique"**, immense réservoir d'eau créé par Justinien au VI<sup>e</sup> s., dont l'espace intérieur est divisé par 336 colonnes dépareillées d'une hauteur de 8 mètres.

- **L'hippodrome**, le cœur de Constantinople où le peuple venait se divertir et faire de la politique, arène hippique monumentale sur le modèle du Circus Maximus à Rome qui pouvait accueillir plus de 30 000 spectateurs.
- **La mosquée Bleue** construite à l'emplacement de l'ancien palais des empereurs byzantins au XVII<sup>e</sup> s. par le Sultan Ahmet et célèbre pour ses céramiques à dominante bleue qui ornent les murs intérieurs.
- **Célébration de la messe dans une église catholique d'Istanbul** (sous réserve).
- Déjeuner - Restaurant en cours de visites.
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Istanbul.



### JOUR 6

Mercredi 26 février 2025

ISTANBUL

L'ancienne Byzance

- Petit déjeuner - Hébergement.
- Le **palais de Topkapi**, construit sur l'ancienne acropole de Byzance, dont la construction commence en 1459 et s'étale sur quatre siècles. En 1921, il devient musée de l'ère ottomane. Les fouilles ont mis à jour une citerne

- byzantine ainsi qu'une petite église appelée « basilique du palais ».
- **L'église Sainte-Irène**, située dans la cour extérieure du palais de Topkapi, première église de Constantinople construite au IV<sup>e</sup> s., datant dans sa forme actuelle du VIII<sup>e</sup> s., exemple unique de la période iconoclaste de l'empire byzantin et l'une des rares églises à ne pas avoir été transformée en mosquée au XV<sup>e</sup> s.
- **L'église Saint Sauveur in Chora**, aujourd'hui Chora Museum, un des plus beaux exemples d'église byzantine dont la première construction date du V<sup>e</sup> s. et dont la version actuelle du XIV<sup>e</sup> s. sert de modèle aux églises orthodoxes. Recouverte de superbes fresques et mosaïques, elle est devenue musée en 1948 après avoir été transformée en mosquée au XV<sup>e</sup> s. puis obtenu son décor intérieur recouvert de chaux.
- *Passage devant la mosquée de Fatih et évocation de l'église des Saints-Apôtres (démolie en 1461 pour construire la mosquée), seconde église de Constantinople par la taille et l'importance où se tint sans doute le second concile œcuménique en 381.*
- Le **marché aux épices** (bazar égyptien) ou le **Grand Bazar**.
- **Célébration de la messe dans une église catholique d'Istanbul** (sous réserve).
- Déjeuner - Restaurant en cours de visites.
- Dîner et nuit - Hôtel 3\* à Istanbul.



### JOUR 7

Jeudi 27 février 2025

ISTANBUL / PARIS

#### Le Bosphore, à la croisée de deux mondes

- Petit déjeuner - Hébergement.
- **Promenade en ferry sur le Bosphore** pour découvrir les rives asiatique et européenne parsemées de nombreux monuments historiques, parmi lesquels le palais de Dolmabahçe, construit au milieu du XIXe siècle pour abriter les sultans ottomans, le fort de Rumeli Hisari, érigé par le sultan Mehmed II en 1452 pour préparer la conquête de Constantinople et les "yalis", ces élégantes maisons en bois ottomanes, qui témoignent du mode de vie opulent de l'élite ottomane
- Déjeuner - Pique-nique.
- Transfert à l'aéroport d'Istanbul.
- Istanbul/Paris-CDG sur vol régulier direct de la compagnie Turkish Airlines, en classe économique (horaires à ce jour : 15h30-17h25).

*Programme sous réserve de disponibilité à la réservation et sujet à modifications en fonction des impératifs locaux. Rencontres à titre indicatif, à caler à la confirmation.*

*Le programme comprend de la marche. Les sites visités ne sont pas tous équipés pour des personnes à mobilité réduite. Cette proposition n'est donc pas adaptée pour des personnes ayant des difficultés de marche.*

### ENGAGEMENTS

1. **Terralto prend à sa charge les pourboires hôtels et restaurants** lorsqu'ils sont d'usage, pour vous éviter d'être sollicités en permanence.
2. Il est courant d'apprendre que certains chauffeurs ou certains guides ne sont rémunérés que par les pourboires, mettant les voyageurs dans une position indélicate. **A contrario, Terralto paie les chauffeurs et les guides normalement, suivant la réglementation et les usages locaux.** Les pourboires en sus indiqués sont un complément usuel et attendu. S'ils peuvent paraître importants, ces pourboires doivent être considérés au regard d'un rythme de travail dense et très irrégulier. Cette pratique n'étant pas d'usage en France, Terralto vous invite à les intégrer au prix de vente pour éviter de solliciter les participants.
3. **Terralto choisit ses fournisseurs dans un souci d'éthique et d'équité économique**, ainsi que pour leur professionnalisme et leur implication.
4. **Terralto adhère à l'association ATR (Agir pour un Tourisme Responsable)** et se prépare à une labélisation. Cette démarche intègre :
  - Des règles de respect des fournisseurs et des populations locales.
  - Une attention aux questions écologiques et aux émissions de CO2.
 Terralto invite ses clients à adhérer à la charte éthique du voyageur.

### NOTRE PROPOSITION

PRIX PAR PERSONNE établis le 07/06/2024 et pour un groupe minimum de :	30 à 34 participants + 1 gratuit **	25 à 29 participants + 1 gratuit **	20 à 24 participants + 1 gratuit
<b>Prix TTC sous réserve de modification (*)</b> <b>26 places en option jusqu'au 12 juillet (Turkish Airlines)</b>	<b>1 575 €</b>	<b>1 645 €</b>	<b>1 775 €</b>
dont taxes aéroports & surcharge carburant (226 €) susceptibles d'être réajustés jusqu'à l'émission des billets			
Prévoir les pourboires en sus (à remettre sur place au guide et au chauffeur)	+/- 21 € par personne		

\*Ces prix ont été établis sur la base des tarifs connus à la date ci-dessus mentionnée et seront revus au moment de la confirmation en fonction des disponibilités. Ils peuvent être réajustés au plus tard 21 jours avant le départ en fonction de l'effectif, des taxes locales, de l'évolution du prix des entrées, du taux d'euros par rapport aux monnaies d'achat des prestations le cas échéant.

\*\* **sous réserve de l'obtention des places supplémentaires au même prix**

### CES PRIX COMPRENNENT

#### Transport

- Parmi **LES PLUS Terralto** : L'assistance à l'aéroport de Paris-CDG le jour du départ et à l'accueil à l'aéroport d'Izmir.
- Paris-CDG/Istanbul/Izmir - Istanbul/Paris-CDG, sur vols réguliers de la compagnie Turkish Airlines, en classe économique.
- La surcharge carburant et les taxes aéroports (226 €) révisables jusqu'à émission des billets.
- Les services d'un autocar de tourisme pour les transferts selon les besoins du programme.
- La croisière sur le Bosphore avec bateau privé.

#### Hébergement et repas

- Le logement en chambre à 2 en hôtels 3\* pour tout le circuit.
- La pension complète durant tout le voyage du dîner du jour 1 au déjeuner du dernier jour (dont 1 déjeuner pique-nique).
- L'eau minérale aux repas.

#### Visites et marches

- Les entrées dans les sites mentionnés au programme.
- Parmi **LES PLUS du voyage** :
  - les services d'un guide local francophone soucieux de partager sa passion pour son pays.
  - les oreillettes (micro /audio).

#### Carnet de voyage pour les participants

- Parmi **LES PLUS Terralto** : 1 livre guide type Marcus ou Petit Futé, 1 chèche et 2 étiquettes bagages.

#### Dossier chef de groupe

- La remise d'un dossier départ complet 7 jours avant le départ.
- Parmi **LES PLUS Terralto** :
  - l'assistance 7j/7 et 24/24 par notre bureau local et un téléphone d'urgence en France.

#### Diffusion et gestion des inscriptions

- Parmi **LES PLUS Terralto** :
  - 50 dépliants couleurs.
  - la mise à disposition d'un **site de vente par Internet** facilitant la gestion des inscriptions.
- **La gestion complète reste à la charge de la paroisse** (saisie, relation avec les participants, gestion des cas particulier, relance des soldes, encaissement des chèques).

#### Assurances

- L'assistance médicale rapatriement : contrat VYV International Assistance n° IVY2023007.

**Conditions et modalités d'assurance accessibles sur [terralto.com/assurances](http://terralto.com/assurances).**

#### Gratuits

- 1 gratuit (chambre individuelle) voir ci-dessus

***Terralto vous accompagne en coordonnant gratuitement les rencontres et/ou les réservations des célébrations éventuelles.***

### EN OPTION

- La chambre individuelle : 250 € / pers. (dans la limite de 10 % de l'effectif du groupe)
- Les entrées complémentaires.
- L'assurance Annulation/Bagages/Interruption de séjour, contrat AREAS n° AR2023049 - supplément de 50 € / pers.

### À PRÉVOIR DE VOTRE CÔTÉ (NON INCLUS)

- Les pré et post acheminements à l'aéroport de départ et de retour.
- Les dons et les offrandes (rencontres, messes...).
- Les boissons, les extras et tous les frais personnels.
- Tout ce qui n'est pas mentionné dans «ces prix comprennent»

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CLIENT : Personne morale agissant dans le cadre de son objet social souhaitant proposer à ses clients, membres, adhérents ou autres participants, des prestations touristiques élaborées et vendues par TERRALTO

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

DEPLIANT : désigne le contrat voyageur entre les PARTICIPANTS et le VENDEUR (qui peut être soit TERRALTO soit le CLIENT) Il comprend la présentation du voyage et les conditions de vente associées.

Le contrat groupe entre TERRALTO et LE CLIENT peut se décliner de deux façons **CONTRAT GROUPE A** ou **CONTRAT GROUPE B** :

**A. si le PARTICIPANT paie directement TERRALTO ou si le dépliant est celui de TERRALTO**, la vente aux participants est réalisée par TERRALTO ==> application du **CONTRAT A**

**B. Dans le cas contraire**, (pas de dépliant TERRALTO, ni de paiement des participants à TERRALTO), la vente est réalisée par le CLIENT ==> application du **CONTRAT B**

## **CONTRAT A: TERRALTO contracte avec le CLIENT & TERRALTO vend au PARTICIPANT**

Il s'applique dès que l'une des trois conditions suivantes est remplie :

1. Le dépliant est rédigé au nom de TERRALTO et par TERRALTO.
2. Le paiement des participants est adressé à et encaissé par TERRALTO.
3. Les participants s'inscrivent en ligne sur l'outil TERRALTO.

### Conséquences :

- Le CLIENT n'a pas de lien contractuel avec le PARTICIPANT
- Les conditions de ventes qui régissent la relation avec le PARTICIPANT sont celles de TERRALTO.
- TERRALTO facture directement le PARTICIPANT.
- TERRALTO est responsable de la bonne réalisation du contrat vis-à-vis du PARTICIPANT. À TERRALTO de se retourner contre le CLIENT si la responsabilité de ce dernier est en cause.
- En cas de difficulté (remplissage, organisation, cas de force majeure...), TERRALTO est responsable du maintien ou de l'annulation vis-à-vis des PARTICIPANTS. La décision est prise en concertation avec le CLIENT.
- Du point de vue juridique, TERRALTO fixe le prix (et les différents prix selon le remplissage), l'ensemble des conditions de ventes et les éventuelles limites à la participation. Mais le voyage est exclusivement créé pour le CLIENT qui décide ou non de le proposer.
- Le CLIENT ne peut pas prendre de marge sur le prix. TERRALTO ne peut comptablement pas faire un avoir au CLIENT sur des prestations facturées aux PARTICIPANTS. Si le CLIENT assume une partie de la préparation des services (achat d'une prestation, frais de publicité, frais d'animation), il devra le facturer à TERRALTO.
- TERRALTO devient responsable du bon usage des données des participants.

Points d'attention juridique pouvant requalifier les responsabilités respectives :

- Un encaissement éventuel par le CLIENT induit de sa part une position de vente et engage sa responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT.
- Le fait que le CLIENT prenne une commission (y compris par une facturation en apport d'affaires, ou pour rémunérer un travail ou une valeur ajoutée), peut être assimilé à une marge de fait et induire une responsabilité de vente ou d'organisation.
- Si le CLIENT a un agrément d'organisateur de voyage, il pourra être considéré comme professionnel. Ceci peut induire une responsabilité de fait en cas de difficulté.

[Accéder aux conditions de vente CONTRAT GROUPE A](#)

## **CONTRAT B: TERRALTO contracte avec le CLIENT & le CLIENT vend au PARTICIPANT**

Dès que l'une des deux conditions suivantes est remplie :

1. Le dépliant est rédigé au nom du CLIENT et par le CLIENT
2. Le paiement des participants est adressé au et encaissé par le CLIENT.

### Conséquences :

- TERRALTO n'a pas de lien contractuel avec le PARTICIPANT
- Les conditions de ventes qui régissent la relation avec le PARTICIPANT sont celles du CLIENT.
- Le CLIENT facture le PARTICIPANT. TERRALTO facture le CLIENT de ses prestations et ne facture pas le PARTICIPANT.
- TERRALTO ne peut pas encaisser les paiements directs des participants.
- Le CLIENT est responsable de la bonne réalisation du contrat vis-à-vis du PARTICIPANT. Au CLIENT de se retourner contre TERRALTO si la responsabilité de ce dernier est en cause.
- En cas de difficulté (remplissage, organisation, cas de force majeure,...), le CLIENT est responsable du maintien ou de l'annulation vis-à-vis du PARTICIPANT. La décision est prise en concertation avec TERRALTO.
- Le CLIENT fixe le prix (ou les différents prix selon le remplissage) et l'ensemble des conditions de ventes. Le CLIENT fixe les limites à la participation. Ce prix peut être différent du prix contractuel entre TERRALTO et le CLIENT. Le CLIENT en assume la différence positive ou négative.
- Le CLIENT peut prendre une marge sur le prix pour financer les prestations qu'il assume en direct ou son travail (achat d'une prestation, frais de publicité, frais d'animation, son travail).
- Le CLIENT est responsable du bon usage des données des participants.

Points d'attention juridique pouvant requalifier les responsabilités respectives :

- TERRALTO ne peut ni encaisser, ni utiliser ses conditions de vente aux particuliers, ni mettre à disposition son outil de vente par Internet. A défaut, TERRALTO devient vendeur du voyage et porte la responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT. Ceci implique l'utilisation du CONTRAT A avec ses avantages et inconvénients pour permettre à TERRALTO de gérer pleinement cette responsabilité.

[Accéder aux conditions de vente CONTRAT GROUPE B](#)



# CONDITIONS FINANCIERES ET D'ANNULATION

## CONDITIONS FINANCIERES

### ► En cas de paiement individuel par les PARTICIPANTS à TERRALTO (CONTRAT A)

1. Dès la confirmation, versement par le CLIENT d'un acompte minimum de **2 000 €**.
2. A chaque inscription, le PARTICIPANT paie 30 % (\*\*) TTC d'acompte, soit **500 €**.
3. A 45 jours du départ, versement du solde par les PARTICIPANTS
4. Remboursement de l'acompte de 10 % au CLIENT par TERRALTO, après que tous les PARTICIPANTS aient soldé leur inscription.

(\*) Selon le besoin des fournisseurs, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse.

(\*\*) Un échelonnement des paiements peut être mis en œuvre sur l'accord de TERRALTO.

### ► En cas de paiement par le CLIENT (association, entreprise...) (CONTRAT B)

(aucun règlement direct à TERRALTO par les participants)

1. Dès la confirmation, versement par le CLIENT d'un acompte minimum de **2 000 €**.
2. A 4 mois du départ, versement d'un second acompte à concurrence de 30% (\*) TTC, soit **12 500 €**.
3. A 45 jours du départ, versement du solde.

(\*) Selon le besoin des fournisseurs, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse.

Les règlements peuvent se réaliser par virement ou par chèque.

## CONDITIONS D'ANNULATION DU GROUPE ET DE RÉDUCTION DES RÉSERVATIONS

Le client (association, entreprise, ...) assure la promotion et invite ses adhérents, membres, salariés, clients, bienfaiteurs à s'inscrire à la proposition. Le client est responsable du bon remplissage de son groupe.

Les conditions d'annulation totale ou partielle tiennent compte des éléments variables choisis (nombre de places réservées, options retenues, assurances choisies...) par le client au moment de la confirmation.

*Si les conditions d'annulation ne sont pas connues au moment de la réservation, les conditions d'annulation prévues au contrat s'appliquent par défaut. TERRALTO transmet au CLIENT les nouvelles conditions d'annulation dès qu'elles sont en sa possession. Si celles-ci sont plus restrictives que celles du contrat, TERRALTO en informe le CLIENT avant la finalisation pour permettre au CLIENT de confirmer son accord ou de résilier sans frais le CONTRAT.*

En général, jusqu'à 4 mois avant le départ, les fournisseurs retiennent peu de frais. Jusqu'à 4 mois, ils sont limités à 200 € sauf cas particulier (cf. tableau ci-dessous).

À 4 mois du départ, il appartient au client de s'assurer de la faisabilité de son remplissage et du voyage pour annuler ou réduire son voyage à moindre frais (cf. tableau ci-dessous).

**Pour certains voyages, il existe des frais d'annulation** dès la confirmation (cf. tableau ci-dessous) : TERRALTO peut être amené pour satisfaire aux exigences du CLIENT à lui proposer des prestations impliquant des frais d'annulation dès la confirmation. Dans ce cas, TERRALTO informe le CLIENT de ces contraintes et propose les alternatives possibles. Le CLIENT qui choisit en connaissance de cause, ne peut, une fois qu'il a arbitré son choix, s'exonérer de sa responsabilité sur les options qu'il retient. Y compris en cas d'impossibilité de réaliser le voyage pour quelque motif que ce soit. TERRALTO conditionne l'accord à la confirmation de cet engagement.

Les devises nécessaires (cf. page PRIX & CONDITIONS) seront achetées spécifiquement pour le groupe à la demande du client ou sur proposition de TERRALTO en accord avec le client. Une fois les devises achetées, toute annulation peut entraîner des pertes ou des gains de change au bénéfice des clients en plus ou en déduction des frais ci-joint.

### REGLE DE CALCUL DES FRAIS :

En cas d'annulation totale ou partielle, le client sera redevable du paiement des frais ci-dessous qui seront à réglés à réception de la facture.

(1) en fonction du nombre de participants confirmés à 120 jours.

(2) à 60 jours du départ, le client a normalement transmis sa liste définitive ou son nombre définitif. Les frais au-delà sont couverts par les frais d'annulation des participants sauf si le client avait maintenu de son plein gré des places vides. Dans ce cas, il sera redevable des frais d'annulation individuelle.

À la demande du client, les frais d'annulation partielle ou totale du groupe peuvent être généralement répartis sur les frais individuels en harmonisant les conditions individuelles sur ces conditions « groupe »

Modification ou changement de nom : frais réel de changement + 90 € de frais de gestion à la charge du participant dans le cadre du contrat A.

DATE D'ANNULATION	ANNULATION TOTALE	ANNULATION PARTIELLE
Jusqu'à 121 jours avant le départ (23/10/2024)	500 € pour l'ensemble du groupe	Pas de Frais
Entre 120 et 91 jours (22/11/2024)	800 € pour l'ensemble du groupe	
Entre 90 et 61 jours (20/12/2024)	90 € par personne (1)	90 € par place annulée
Entre 60 et 46 jours (06/01/2025)	15 % du prix par personne (1) minimum de 90 €	15 % du prix par personne (1) minimum de 90 € (2)
Entre 45 et 21 jours (31/01/2025)	30 % du prix par personne (1) minimum de 90 €	30 % du prix par personne (1) minimum de 90 € (2)
Entre 20 et 15 jours (06/02/2025)	50 % du prix par personne (1) minimum de 90 €	50 % du prix par personne (1) minimum de 90 € (2)
Entre 14 et 8 jours (13/02/2025)	75 % du prix par personne (1) minimum de 90 €	75 % du prix par personne (1) minimum de 90 € (2)
Moins de 8 jours	100 % du prix (1)	100 % du prix (1) (2)

**Le client :** .....

**représenté par :** ..... dûment habilité à signer les présente pour le compte du client

**en qualité de :** .....

**confirme la commande du voyage** ..... (Dossier N° 25-160 / GG)

**pour** ..... participants (à ajuster une première fois au plus tard 120 jours avant le départ soit le .../.../... selon les prix de la page «conditions»).



### ASSURANCE ANNULATION INDIVIDUELLE :

- souhaite l'inclusion de l'assurance annulation .
- souhaite la proposition en option de l'assurance annulation
- ne souhaite pas l'assurance annulation.
- souhaite un contact pour mettre en place une assurance spécifique (homme clef, grève, attentats,...) qui complétera le cas échéant la présente proposition.

### DÉPLIANT ET INSCRIPTIONS

- s'occupe du dépliant et de la gestion des inscriptions  
(les conditions de vente du **contrat B** régissent les relations entre TERRALTO et le CLIENT / les conditions générales du CLIENT régissent les relations avec les PARTICIPANTS)
- s'occupe de la gestion des inscriptions avec un dépliant TERRALTO  
(les conditions de vente du **contrat A** régissent les relations entre TERRALTO et le CLIENT / les conditions générales du TERRALTO régissent les relations avec les PARTICIPANTS)
- délègue la gestion des inscription à TERRALTO : + 25€/pers.  
(les conditions de vente du **contrat A** régissent les relations entre TERRALTO et le CLIENT / les conditions générales du TERRALTO régissent les relations avec les PARTICIPANTS)

► **LE CLIENT RECONNAIT** avoir pris connaissance de l'offre, des conditions particulières de vente, avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseil aux voyageurs du site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> à consulter régulièrement jusqu'au départ. Le client reconnaît également avoir pris connaissance des garantie des assurances souscrites et à la rubrique préparer votre voyage du site <https://www.pasteur.fr> et avoir été invité à s'inscrire sur le site Ariane <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>.

Le        /        /

**Signature :**

#### À RENVOYER À TERRALTO

36 Rue des États Généraux - 78000 Versailles  
[voyages@terralto.com](mailto:voyages@terralto.com)

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT A QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par TERRALTO (dépliants & encaissement TERRALTO)

## Article 1 – Préambule

### Article 1.1. Désignation du vendeur

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

### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par TERRALTO de prestations organisées et vendues directement par TERRALTO, à destination de personnes morales professionnelles ou non et ayant la capacité juridique de contracter, afin de revendre à leurs clients, membres, adhérents.

ci-après dénommé « le(s) CLIENT(s) ».

### Article 1.3. Définitions

Sans préjudice des définitions particulières d'autres termes ou vocables contenues dans la présente convention, les termes ci-après et/ou figurant à l'exposé ont les significations suivantes, qu'ils apparaissent au singulier ou au pluriel, sauf lorsque toute stipulation particulière et expresse du présent CONTRAT leur donne, dans tel

cas ou situation spécifique, une signification différente :

**CLIENT** : Personne morale agissant dans le cadre de son activité d'agent de voyage ou de son objet social souhaitant proposer à ses clients, membres, adhérents ou autres participants, des prestations touristiques élaborées et vendues par TERRALTO  
**PARTICIPANT** : toute personne physique inscrite au VOYAGE proposé par un CLIENT.

**PROJET** : dans le cadre de l'appel d'offre du CLIENT, désigne tout PROJET portant sur la conception et/ou la coordination et/ou la logistique et/ou l'organisation d'un éventuel VOYAGE. A la confirmation du CLIENT, le projet devient un VOYAGE  
**VOYAGE** : prestation objet du CONTRAT VOYAGEUR entre le CLIENT et TERRALTO.  
**PROPOSITION** : réponse à l'appel d'offre du CLIENT. La PROPOSITION devient un CONTRAT GROUPE à la confirmation du CLIENT  
**CONTRAT GROUPE** : désigne la proposition acceptée et les présentes conditions. Par opposition dans le texte avec le CONTRAT VOYAGEUR.

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

**PRIX TERRALTO** : le prix TERRALTO désigne le prix accepté par le CLIENT.

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

## Article 2. Appel d'offre du CLIENT et PROPOSITION

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

**Article 2.2. La formulation de l'appel d'offre comprend les attendus du**

**VOYAGE par le CLIENT à savoir au minimum :**

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

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

### Article 2.3. PROPOSITION de TERRALTO

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

Cette PROPOSITION comprend :

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

### Le programme

Le programme décrit dans la proposition. Au moment de la proposition, les contraintes d'ouvertures des sites ne sont pas toujours connues.

Les systèmes de réservations des visites ne sont généralement pas encore ouverts. De

ce fait, le programme est susceptible d'ajustement.

### Le prix TERRALTO

Le prix TERRALTO dépend :  
- du nombre de PARTICIPANTS, payants et gratuits, / - du taux de change, / - des prestations incluses, / - des taxes, / - du programme.  
Le prix peut être estimé lorsque le prix d'achat ne sont pas encore connus avec précision, notamment lorsque les compagnies aériennes ouvrent tardivement leurs réservations. Dès que la réservation est finalisée, TERRALTO met à jour sa PROPOSITION avec les conditions et le prix définitifs.

### Les conditions d'annulation totale ou partielle

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

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

### Conditions spécifiques à la demande du CLIENT

Lorsque le CLIENT privilégie sa contrainte budgétaire, TERRALTO peut être amené pour satisfaire cette exigence à lui proposer des prestations meilleur marché mais réduites au regard de ses attentes (par exemple, absence de repas à bord) ou liées à des contraintes (par exemple,

horaires de nuit atypiques) ou encore financièrement risquées (par exemple, acomptes ou billets non remboursables). Dans ce cas, TERRALTO informe le CLIENT de ces contraintes et propose les alternatives possibles.

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

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

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

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

#### À la signature du contrat de réservation :

- La finalisation du choix de visite
- Selon les PROJETS ou les événements, la préparation des animations, de la pédagogie, des soirées, des réunions, des rencontres ou des conférences.
- Selon les PROJETS ou les événements, le ou les repérages dans le pays ou la région avec ou sans représentant du CLIENT dans le but d'affiner la conception.
- Le choix d'intervenants (guides, conférenciers, personnalités à rencontrer,...)
- Les réservations des prestations et le règlement des acomptes fournisseurs
- La mise en place des outils (documents ou outils informatiques) pour gérer les inscriptions.
- La gestion des inscriptions pour le compte du CLIENT et la relation avec les

PARTICIPANTS si la prestation est incluse.

**Au plus tard 120 jours avant le départ :**  
- Les ajustements du CONTRAT GROUPE en fonction du remplissage par le CLIENT (annulations partielles ou ajout de participants)

- L'aide pour l'obtention des visas si la prestation est incluse

- La préparation des listes des PARTICIPANTS (listes pour les hôtels, pour les déclarations,...)

**Au plus tard un mois avant le départ :**

- La préparation et l'envoi du carnet de VOYAGE (foulard, livres, étiquettes bagages, programme, convocation, adresses utiles,...)

- L'émission des billets d'avion

- La préparation et l'envoi du dossier départ pour le chef de groupe (la feuille de route ou le minutage du programme, les bons d'échange,...)

- Le paiement des soldes aux différents fournisseurs

**A partir du jour du départ :**

- Le suivi du bon déroulement et la bonne réalisation des prestations de voyages commandés par TERRALTO

- L'assistance en cas de difficulté pour aider à résoudre tout problème (24/24 et 7/7)

**Après le retour :**

- Un retour sur la qualité du VOYAGE. Une enquête sur la bonne réalisation du CONTRAT GROUPE est réalisé auprès CLIENT et un enquête sur le VOYAGE est réalisée auprès de l'ensemble des PARTICIPANTS.

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

### Article 4. Le CONTRAT VOYAGEUR et les responsabilités respectives

#### Article 4.1. Le contenu du CONTRAT VOYAGEUR

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

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT A QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par TERRALTO (dépliants & encaissement TERRALTO)

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

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

Les services de voyages commandés à TERRALTO peuvent être :

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

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

Des services spécifiques peuvent être demandés par le CLIENT. La liste des services est précisée dans la PROPOSITION.

## Article 4.2. Limite de responsabilité des organisateurs

Le CLIENT peut ne confier qu'une partie des prestations à TERRALTO et réaliser par lui-même ou par un autre intermédiaire, certaines prestations.

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

Dans le cas où le choix du CLIENT peut mettre en péril la bonne réalisation des prestations commandées par TERRALTO, ce dernier peut mettre en garde le CLIENT et le cas échéant refuser de poursuivre la prestation. Dans le cas d'un CONTRAT déjà signé, le CLIENT est tenu de corriger ses choix à la demande de TERRALTO. A défaut, TERRALTO ne pourra pas être tenu pour responsable, le contrat étant rompu aux torts du CLIENT.

TERRALTO du fait sa responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT, peut être contraint de trouver une solution pour assurer la qualité attendue du CONTRAT VOYAGEUR. Dans ce cas, il facturera les frais liés au CLIENT.

L'ensemble des frais consécutifs à la

défaillance des services sous la responsabilité du CLIENT seront à la charge du CLIENT.

## Article 4.3. Responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT

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

TERRALTO prend la responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT (pour le compte et en substitution du CLIENT). TERRALTO fournira donc son propre CONTRAT VOYAGEUR à chaque participant et s'assurera de la transmission de l'information précontractuelle et contractuelle. Cette situation n'exonère pas le CLIENT de sa responsabilité et de ses engagements vis-à-vis de TERRALTO par le présent CONTRAT.

Le participant est alors pleinement « client » de TERRALTO. TERRALTO est propriétaire de l'offre et peut en faire usage librement à l'intérieur du cadre du CONTRAT GROUPE conclu avec le CLIENT.

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

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

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

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

Le cas échéant, l'évolution de l'appréciation des risques ou des restrictions peu-

vent conduire TERRALTO à modifier sa PROPOSITION, voire à annuler sa prestation.

Tout déplacement en zone classée rouge par le Ministère des affaires étrangères est formellement refusé par TERRALTO. Les déplacements en zone orange sont fortement déconseillés par le ministère. D'une manière générale, TERRALTO refuse de conduire des CLIENTS dans ces zones sans information et accord du consulat ou de l'ambassade concerné.

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

Les recommandations peuvent évoluer très rapidement. Si le pays ou la zone change de recommandation durant le temps de préparation du VOYAGE et avant le départ, TERRALTO en informe le CLIENT. Si le VOYAGE devient impossible, TERRALTO propose une alternative équivalente en qualité et en confort. En cas d'impossibilité ou de refus de l'alternative proposée, le CLIENT et TERRALTO rechercheront une solution amiable considérant que ni la responsabilité du CLIENT ni celle de TERRALTO ne

peuvent être mise en cause, l'annulation du séjour ayant alors lieu dans le cadre des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de la force majeure.

Au cours du VOYAGE, le maintien d'un déplacement ou du séjour par le CLIENT ou un PARTICIPANT dans une zone devenue dangereuse (rouge ou orange), malgré l'avis contraire de TERRALTO et une proposition de remplacement équivalente en qualité et en confort, dégage entièrement la responsabilité de TERRALTO et le contrat pourra être rompu aux torts du CLIENT et du PARTICIPANT.

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

## Article 5. Confirmation et engagement

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

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

Le CLIENT peut confirmer sa volonté de contracter et de proposition de l'offre aux participants par tout moyen à sa convenance :

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

Faisant suite à cette confirmation, TERRALTO envoie au CLIENT la PROPOSITION contractuelle.

D'une manière générale, la demande du CLIENT d'exécution du CONTRAT doit être

accompagnée d'une confirmation écrite de l'accord.

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

## Article 6. Proposition du voyage aux PARTICIPANTS

### Article 6.1. Le CLIENT propose à ses PROSPECTS

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

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

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

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

### Article 6.3. Fixation du prix de vente aux PARTICIPANTS

Avec l'accord du CLIENT, TERRALTO fixe le prix de vente (PRIX PUBLIC) en tenant compte du nombre de PARTICIPANTS attendus par le CLIENT.

Le CLIENT peut demander à :

- réduire le prix de vente si le client souhaite prendre en charge une part du prix à sa charge  
- augmenter le prix de vente, en facturant une commission au titre de l'apport d'affaires ou des frais de gestion (\*)

- répartir un prix différent pour favoriser la participation de certains publics (prix jeune, prix enfant, prix handicapé,...) à la demande du CLIENT. En tous les cas,

quelle que soit la répartition entre les différents tarifs mis en place par le CLIENT, le prix versé à TERRALTO pour les prestations ne pourra pas être inférieur au prix total établi dans le contrat convenu avec le CLIENT, selon le nombre de participants. Le CLIENT s'engage à compenser l'éventuelle différence entre ce prix et les montants versés par les participants.  
- choisir d'afficher un prix sous condition d'un nombre de PARTICIPANTS voire plusieurs niveaux de prix selon le nombre de participants.

Ces aménagements du PRIX PUBLIC aux PARTICIPANTS, et le cas échéant de sa répartition, sont faits à la demande du CLIENT. Ils ne modifient pas le prix de vente de TERRALTO au CLIENT défini au CONTRAT GROUPE, ni les dispositions contractuelles entre les deux parties. Le préjudice éventuellement subi par TERRALTO du fait de ces choix est à la charge du CLIENT. Par exemple, si le CLIENT souhaite ne pas afficher le nombre de PARTICIPANTS minimum conditionnant le prix TERRALTO peut exiger du CLIENT de s'engager pour compenser la perte qu'il subit, correspondant à la différence entre le montant total minimal prévu au contrat entre le CLIENT et TERRALTO et le montant effectivement facturé aux participants..

(\*) Le CLIENT peut assurer une partie des prestations liées au voyage :

- réservation d'une prestation  
- frais de communication ou de publicité  
- frais d'accompagnement  
- compensation du travail réalisé

Il est possible d'inclure le coût de ces prestations moyennant un contrat spécifique pour cela donnant lieu à une facturation par le CLIENT à TERRALTO. Dans ce cadre, il appartient au CLIENT de se mettre en règle au regard de ses obligations notamment fiscales. Le CLIENT est seul responsable de sa mise en conformité et du règlement des sommes dont il est redevable.

## Article 6.4. Préparation du dépliant PARTICIPANT (CONTRAT VOYAGEUR)

Le CLIENT envoie au public qu'il a choisi,

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT A QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par TERRALTO (dépliants & encaissement TERRALTO)

un dépliant. Ce dépliant (CONTRAT VOYAGEUR) est rédigé par TERRALTO sous sa responsabilité. TERRALTO le transmet au CLIENT pour envoi aux membres de son association ou de son entreprise.

Le CLIENT qui se charge de collecter les inscriptions pour les transmettre à TERRALTO, s'assure de la signature du contrat pour chaque inscription. Et de la transmission de l'ensemble des informations aux participants.

## Article 6.5. Préparation d'un site de gestion des inscriptions

Pour des raisons pratiques, le CLIENT peut mettre en ligne la vente de son VOYAGE pour faciliter l'inscription des PARTICIPANTS avec un paiement par carte bancaire.

Si le CLIENT n'a pas d'outil dédié, TERRALTO peut mettre à disposition un outil informatique permettant de gérer les inscriptions par internet avec paiement par carte bancaire.

Sur ce site, il est possible de :

- inviter les membres de son association ou de son entreprise à aller sur le site. Cette invitation peut être restreinte aux seules personnes invitées ou ouverte à d'autres personnes à qui le CLIENT transmet l'adresse du site par tout moyen de son choix.
- permettre aux PARTICIPANTS de s'inscrire et de payer en ligne en une ou plusieurs fois.
- relancer les PARTICIPANTS n'ayant pas soldés.
- saisir les inscriptions arrivées par voie postale avec un paiement par d'autres moyens.

## Article 6.6. Le fichier des prospects et fichier des PARTICIPANTS

Les PARTICIPANTS s'inscrivent chez TERRALTO.

Dans le cadre de la gestion des inscriptions et de l'envoi de la proposition, TERRALTO peut avoir accès au fichier des membres de l'association ou de l'entreprise du CLIENT.

TERRALTO reconnaît ne pas avoir droit à utiliser au fichier des membres de l'association ou de l'entreprise du CLIENT en dehors de la gestion des inscriptions au voyage et s'interdit d'utiliser ce fichier à des fins de prospection commerciale pour quelque motif que ce soit et y apportera toute la sécurité et la protection requise par la réglementation.

TERRALTO est le seul contractant avec les PARTICIPANTS et collecte les données de participants. TERRALTO s'assure de l'accord des PARTICIPANTS pour l'usage de leurs données personnelles.

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

## Article 6.7. Inscriptions auprès de TERRALTO

TERRALTO recueille directement les inscriptions sur son site dédié et saisit celles qui lui parviennent par courrier.

TERRALTO donne au CLIENT un accès de consultation au site d'inscription pour que ce dernier puisse suivre les inscriptions.

## Article 6.8. Inscriptions auprès du CLIENT

Le CLIENT et TERRALTO peuvent se répartir tout ou partie de cette gestion, les paiements restant à l'ordre de TERRALTO. Dans le cas où le CLIENT reçoit les inscriptions, il est tenu de communiquer l'ensemble des informations liées aux inscriptions au fur et à mesure à TERRALTO.

TERRALTO a toujours un droit et un devoir de supervision sur ce travail. Les paiements doivent toujours lui être remis au plus vite. La validation du paiement sur les listes comme sur l'outil de vente en ligne doit être assurée par TERRALTO.

Le défaut de transfert desdits éléments dans les délais requis ou le transfert d'informations incomplètes ou fausses engagent la responsabilité du CLIENT. TERRALTO récuse toute responsabilité du fait du manquement du CLIENT sur ces points.

Si le CLIENT décide d'encaisser le paie-

ment des participants, il devient de fait, intermédiaire de vente et en assume la responsabilité.

## Article 7 - Franchissement de frontières

Les prestations et séjours se déroulant à l'étranger nécessitent que les participants soient en possession de documents d'identité et de séjour valables.

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

Pour tous les pays à visiter, des informations générales sont disponibles sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée, de séjour et de sécurité dans chaque pays et les conditions sanitaires.

Les difficultés liées aux formalités, éventuellement rencontrées pour l'entrée ou le passage dans un pays, relèvent de la responsabilité du PARTICIPANT et le défaut de possession ou de présentation des documents exigibles et leurs conséquences, y compris une annulation du VOYAGE, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de TERRALTO.

### 7.1. Titres d'entrée et de séjour

Pour les séjours des ressortissants de l'un des Etats-membre (liste disponible sur [https://europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_fr](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_fr)), les voyageurs doivent être en possession d'un titre d'identité officiel délivré par leur Etat et valable pendant toute la durée du séjour (carte d'identité ou passeport). Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Les voyageurs doivent se munir de documents d'identité valides au moins 6 mois après la date de retour prévue.

**Pour les voyages au sein de l'Union Européenne**, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait que les cartes d'identité françaises, mêmes valides au-delà de la durée indiquée sur le titre sur le territoire national, peuvent être refusées. Il est indispen-

sable que tous les membres du groupe souhaitant présenter une carte d'identité française soient titulaires d'une carte d'identité dont la date de validité nominale (inscrite sur la carte) couvre l'intégralité du séjour.

**Les ressortissants d'Etats non membres de l'Union Européenne** doivent, avant leur voyage, se renseigner sur les conditions d'entrée et de sortie sur le territoire des Etats au sein desquels se déroule la prestation, auprès des autorités consulaires du pays de destination, suffisamment à l'avance de leur séjour. Les ressortissants extracommunautaires (hors de l'Union européenne) doivent être en possession de justificatifs d'identité et de titres d'entrée et de sortie du territoire concerné. Selon la nationalité du voyageur, un visa peut être demandé à l'entrée et à la sortie du territoire concerné.

Les voyageurs sont invités à se renseigner auprès des autorités consulaires du pays de destination, **avant leur départ et suffisamment longtemps à l'avance, sur les conditions d'entrée et de sortie les concernant.**

### 7.2. Conformité des informations transmises avec les documents d'identité

Il appartient donc à chacun des PARTICIPANTS de notamment bien vérifier la validité de son passeport ou de sa carte d'identité (échéance) et la stricte conformité des mentions (nom et prénoms), portées sur les documents d'identité, transmises lors de l'inscription directement ou par le truchement du CLIENT à TERRALTO.

Les conséquences d'une transmission d'informations fausses ou partielles et le refus d'embarquement ou d'entrée consécutif sont de la seule responsabilité du PARTICIPANT et solidairement du CLIENT lorsque que ce dernier a transmis lesdites informations sans que le TERRALTO ne puisse s'y substituer y compris si le PARTICIPANT a transmis une copie de sa pièce d'identité, PARTICIPANT qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que TERRALTO ne rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

### 7.3. Visas

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

Le délai d'obtention est extrêmement variable d'un pays à l'autre, des situations personnelles des voyageurs, des périodes de demandes, du contexte politique et de la célérité des autorités consulaires. Dans certains cas, plusieurs mois sont nécessaires à l'obtention du visa nécessaire et les conditions d'attribution peuvent varier à tout moment, sans que TERRALTO ne puisse anticiper ces modifications. **Le CLIENT est invité à anticiper toute demande de visa et de se renseigner en permanence sur les conditions et les délais d'obtention des visas au jour de sa réservation.**

Il appartient au CLIENT de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites par lui, sont en règle avec les formalités exigées pour la réalisation du voyage.

L'obtention de toutes les formalités avant départ, nécessaires au passage de frontière et de séjour dans le pays visité (passeport valide 6 mois après la date de fin du voyage, visa, certificat de santé, vaccin, y compris les formalités douanières éventuelles,...) et les démarches nécessaires pour ce faire sont de la seule responsabilité du PARTICIPANT. En aucun cas, TERRALTO ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du PARTICIPANT. Le non-respect des formalités et l'impossibilité d'un PARTICIPANT de présenter des documents administratifs en règle, qu'elle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du PARTICIPANT ou l'interdiction de pénétrer dans le pays, demeurent sous la responsabilité du PARTICIPANT qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que TERRALTO ne rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

### Article 8. Révision du PRIX

#### Article 8.1. liées au nombre de PARTICIPANTS

Le prix proposé au CLIENT par TERRALTO

se fonde notamment sur le nombre de PARTICIPANTS payants et gratuits ; cet élément est une composante fondamentale du prix.

Le CLIENT étant seul responsable du remplissage de son VOYAGE (cf. 6.2), les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à la charge du CLIENT. TERRALTO ne peut en aucune façon être tenu pour responsable du bon remplissage du groupe du CLIENT. La CONTRAT GROUPE précise le prix en fonction du nombre de PARTICIPANTS payants et gratuits. Le CLIENT se porte fort du remplissage de son groupe ; il est engagé à l'égard de TERRALTO sur ce prix et sur ce nombre. En cas de différence entre le nombre de réservations définitives totales et le nombre de réservations minimales prévues entre le CLIENT et TERRALTO, le CLIENT devra régler la différence de prix.

TERRALTO est responsable de la proposition et donc du PRIX PUBLIC de vente aux PARTICIPANTS (cf. 6.3). Dans le cas d'un nombre de PARTICIPANTS différent de celui attendu, le prix sera revu à la hausse ou à la baisse par TERRALTO pour couvrir les frais fixes (dont notamment les frais ou gratuits demandés par le CLIENT) conformément aux conditions fixées dans la proposition.

Si l'évolution est supérieure aux différentes hypothèses du prix envisagées dans la PROPOSITION, TERRALTO recalculera le nouveau prix.

Le CLIENT peut refuser en cas d'augmentation supérieure à 8% du prix indiqué au CONTRAT GROUPE.

**S'il accepte**, le CLIENT peut décider de prendre à sa charge l'augmentation et en règle le montant à TERRALTO. S'il ne la prend pas à sa charge, TERRALTO applique aux PARTICIPANTS la hausse de prix décidée avec le CLIENT conformément à la PROPOSITION contractuelle. Si les PARTICIPANTS n'acceptent pas cette augmentation, le CLIENT peut annuler le CONTRAT GROUPE dans les conditions précisées dans la PROPOSITION. Dans ce cas, l'annulation est réputée du fait du CLIENT et ce dernier est tenu de régler à TERRALTO les conséquences financières de ladite annulation notamment les conditions spéci-

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT A QUI RÉGIE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par TERRALTO (dépliants & encaissement TERRALTO)

fiques.

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

Si le nombre de PARTICIPANTS est supérieur à celui attendu par le CLIENT, le CLIENT peut demander des inscriptions supplémentaires au-delà du nombre contractuellement attendu. Ces inscriptions ne peuvent être validées qu'avec l'accord de TERRALTO. TERRALTO s'engage à satisfaire au mieux la demande du CLIENT en recherchant alors de nouvelles capacités (transport, hébergement...) à des prix inférieurs ou égaux dans le cadre d'une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité de satisfaire la nouvelle demande du CLIENT.

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

## Article 8.2. liée à l'achat des devises

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

TERRALTO préconise de l'achat des devises dès que le nombre de PARTICIPANTS est suffisant pour maintenir le VOYAGE. TERRALTO privilégie une position de « bon père de famille » en achetant les devises dès qu'elles sont nécessaires pour éviter le risque de devoir revendre ou le risque d'une évolution.

TERRALTO informe le CLIENT de son intention d'acheter les devises et des conséquences positives ou négatives sur le prix. Si le CLIENT souhaite prendre une position différente, il donne ses consignes à TERRALTO pour exécution et en assume les conséquences.

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

## Article 8.3. liée à d'autres paramètres

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

- L'évolution des taxes aéroport
- L'évolution des taxes de séjour
- L'évolution du prix des carburants
- L'évolution de la TVA

- L'évolution du programme à la demande du CLIENT

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

Le prix est ainsi révisable jusqu'à vingt jours avant le début du VOYAGE.

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

En cas d'augmentation du prix par rapport à la proposition ayant pour conséquence une augmentation de plus de 8% du prix des PARTICIPANTS, ceux-ci sont susceptibles de la refuser.

L'augmentation peut remettre en cause la

viabilité du VOYAGE.

TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS et à défaut, le CLIENT pourra annuler.

Si l'annulation devait avoir lieu et que des frais non récupérables restent à la charge de l'organisateur :

Si les frais sont non récupérables du fait des choix d'un choix du CLIENT et sont prévus au CONTRAT GROUPE (par exemple dans le cas du choix d'une compagnie ayant des frais non récupérables, suite à la demande de maintien d'un voyage au-delà des dates prévues au contrat entraînant une augmentation des frais), ces frais ne seront pas à la charge des participants et seront facturés au CLIENT

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

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

## Article 10. Le Chef de groupe

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

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

### Article 10.2. Annulation du chef de groupe

En cas d'impossibilité de partir du ou des chefs de groupes choisis par le CLIENT, à charge de ce dernier de fournir le ou les

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

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

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

Le dossier de voyage des chefs de groupe comprend notamment :

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

### Article 11. Réalisation des prestations du VOYAGE

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

### Article 11.1. En cas de difficulté de réalisation des services

Malgré le soin apporté par TERRALTO à la préparation du voyage du CLIENT, des difficultés peuvent apparaître pendant la

préparation comme la réalisation : défaillance d'un prestataire (incendie d'un hôtel, fermeture d'un restaurant, maladie d'un guide, autocar accidenté, grève d'un musée,...)

Le CLIENT reconnaît que des difficultés peuvent arriver et que ses prestations sont, dans ce cas, susceptibles d'être remplacées ou remboursées. TERRALTO doit fournir des solutions alternatives équivalentes en qualité et en confort et le cas échéant prévoir un dédommagement du CLIENT ou directement des PARTICIPANTS pour les prestations non fournies.

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

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

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

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

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

Dans le cadre d'un voyage, à la demande du CLIENT, des services non marchands peuvent être prévus (rencontres, visites spéciales, l'ouverture de lieux privés, le cas échéant célébrations religieuses ...). Ces services sont non marchands et/ou bénévoles. Ces services restent suspendus à la disponibilité des intervenants et aux us-et-coutumes locaux. De ce fait et malgré une aide de TERRALTO à titre gratuit pour les mettre en place, TERRALTO ne peut être

tenu pour responsable d'un refus ou d'une annulation des intervenants. D'une manière générale, TERRALTO précise toujours dans sa proposition que ces services non marchands sont « sous réserve de disponibilité des intervenants ». Le CLIENT ou les PARTICIPANTS sont invités à offrir un don aux personnes qui fournissent ces services sans que cela ne concerne TERRALTO.

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

### Article 12. Dispositions financières

Dès la signature du contrat et sauf disposition contraire prévue au contrat versé par le CLIENT d'une garantie correspondant à 10% TTC du prix de vente TERRALTO, par voyageur.

Lors de son inscription, le PARTICIPANT paie 30 % TTC d'acompte à TERRALTO. Selon le besoin des fournisseurs précisés sur la proposition ou au moment de la confirmation, ce montant peut être réévalué à la hausse ou à la baisse.

A 45 jours du départ, versement du solde par les PARTICIPANTS et remboursement de la garantie de 10% au CLIENT par TERRALTO, après que tous les PARTICIPANTS aient soldé leur inscription.

Un échelonnement des paiements peut être mis en œuvre sur l'accord de TERRALTO.

En cas d'impayé d'un PARTICIPANT pour quelque motif que ce soit, le CLIENT, responsable de la bonne exécution du CONTRAT GROUPE, règle la somme due à TERRALTO, déduction faite des 10% de garantie déjà versés.

### Article 13. Conditions d'annulation

#### Article 13.1. Annulation du fait du CLIENT

En cas d'annulation totale du groupe ou d'annulation partielle (réduction du nombre de PARTICIPANTS) quel qu'en soit le motif, le CLIENT est redevable du paie-

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

CONTRAT A QUI RÉGIT LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET TERRALTO quand la vente aux participants est faite par TERRALTO (dépliants & encaissement TERRALTO)

ment des frais indiqués dans la PROPOSITION qui seront à régler à réception de la facture. D'une manière générale, les frais sont calculés en fonction du nombre de PARTICIPANTS confirmés à 120 jours (cent vingt) du départ

## **Article 13.2. Annulation du fait du TERRALTO**

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

## **Article 13.3. Evènements imprévisibles**

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

Pour limiter les conséquences de l'annulation, TERRALTO invite ses CLIENTS à souscrire une assurance annulation d'évènement pour certains de ces cas (homme clef, intempéries, grèves, attentats, émeutes,...).

La reconnaissance du cas de force majeure ne peut pas être le fait du jugement du CLIENT ou de l'invocation par le CLIENT de l'opinion de telle ou telle autorité sollicitée.

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

Le cas de force majeure ou de disposition légale ou administrative nouvelle conduisant à l'impossibilité de réaliser le VOYAGE, le CLIENT reconnaît qu'il existe des frais

déjà engagés et des frais consécutifs à l'annulation. TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS. Si l'annulation devait avoir lieu et que des frais restent non récupérables, le CLIENT et TERRALTO étudieront la faisabilité d'un report permettant à l'organisateur de limiter les pertes et si possible de récupérer les sommes engagées et permettre ainsi à TERRALTO de rembourser les PARTICIPANTS (client de TERRALTO).

## **Article 13.4. Annulation du fait du PARTICIPANT**

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

La règle de calcul des frais est précisée dans la PROPOSITION. Le CLIENT peut demander des ajustements cette règle en fonction de ses propres contraintes.

Dans tous les cas, les participants restent redevables des frais d'annulation indiqués dans la proposition.

## **Article 14. Assurances**

### **Article 14.1. Assistance maladie et rapatriement.**

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

### **Article 14.2. Assurance annulation du fait du participant.**

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

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

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

Le contrat d'assurance peut :

- Être celui proposé par TERRALTO avec le

- Être celui de la Carte Bancaire du PARTICIPANTS

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

À charge au participant de contrôler les conditions de l'assurance et les exclusions et le cas échéant de souscrire de son côté, une assurance qui lui convienne. En cas de frais non remboursables + 60 jours avant le départ, TERRALTO ajustera le contrat sur le barème spécifique des frais d'annulation de votre voyage.

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

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

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

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

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

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

## **Article 15 – Règlement des litiges**

### **Article 15.1. Loi applicable**

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

### **Article 15.2. 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 TERRALTO et le CLIENT, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 15.3. Non renonciation**

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

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

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

## Article 1 – Préambule

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

## Article 1.2. Objet

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

## Article 1.3. Définitions

Sans préjudice des définitions particulières d'autres termes ou vocabulaires contenues dans la présente convention, les termes ci-après et/ou figurant à l'exposé ont les significations suivantes, qu'ils apparaissent au singulier ou au pluriel, sauf lorsque toute stipulation particulière et expresse du présent CONTRAT leur donne, dans tel

cas ou situation spécifique, une signification différente :

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

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

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

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

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

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

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

**PRIX TERRALTO** : le prix TERRALTO désigne le prix accepté par le CLIENT.

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

## Article 2. Appel d'offre du CLIENT et PROPOSITION

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

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

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

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

## Article 2.3. PROPOSITION de TERRALTO

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

Cette PROPOSITION comprend :

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

## Le programme

Le programme décrit dans la proposition. Au moment de la proposition, les contraintes d'ouvertures des sites ne sont pas toujours connues.

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

## Le prix TERRALTO

Le prix TERRALTO dépend :

- du nombre de PARTICIPANTS, payants et gratuits, / - du taux de change, / - des prestations incluses, / - des taxes, / - du programme.

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

## Les conditions d'annulation totale ou partielle

Les conditions d'annulation totale ou partielle sont transmises dans la PROPOSITION CONTRACTUELLE au CLIENT.

Elles sont précisées par retour suite à la confirmation en tenant compte des éléments variables choisies (nombre de places réservées, options retenues, assurances choisies...) par le client au moment de la confirmation.

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

## Conditions spécifiques à la demande du CLIENT

Lorsque le CLIENT privilégie sa contrainte budgétaire, TERRALTO peut être amené pour satisfaire cette exigence à lui proposer des prestations meilleur marché mais réduites au regard de ses attentes (par exemple, absence de repas à bord) ou liées à des contraintes (par exemple, horaires de nuit atypiques) ou encore financièrement risquées (par exemple, acomptes ou billets

non remboursables). Dans ce cas, TERRALTO informe le CLIENT de ces contraintes et propose les alternatives possibles.

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

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

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

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

Elle comprend plusieurs étapes :

### À la signature du contrat de réservation :

- La finalisation du choix de visite
- Selon les PROJETS ou les évènements, la préparation des animations, de la pédagogie, des soirées, des réunions, des rencontres ou des conférences.
- Selon les PROJETS ou les évènements, le ou les repérages dans le pays ou la région avec ou sans représentant du CLIENT dans le but d'affiner la conception.
- Le choix d'intervenants (guides, conférenciers, personnalités à rencontrer,...)
- Les réservations des prestations et le règlement des acomptes fournisseurs
- La mise en place des outils (documents ou outils informatiques) pour gérer les inscriptions.
- La gestion des inscriptions pour le compte du CLIENT et la relation avec les PARTICIPANTS si la prestation est incluse.

### Au plus tard 120 jours avant le départ :

- Les ajustements du CONTRAT GROUPE en

fonction du remplissage par le CLIENT (annulations partielles ou ajout de participants)

- L'aide pour l'obtention des visas si la prestation est incluse

- La préparation des listes des PARTICIPANTS (listes pour les hôtels, pour les déclarations,...)

### Au plus tard un mois avant le départ :

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

### A partir du jour du départ :

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

### Après le retour :

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

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

## Article 4. Le CONTRAT VOYAGEUR et les responsabilités respectives

### Article 4.1. Le contenu du CONTRAT VOYAGEUR

Le PARTICIPANT achète un CONTRAT dans la cadre de la loi, auprès du CLIENT qui est tenu de fournir un contrat respectant les exigences légales à ses Participants. Le voyage lui-même commence en général par le départ en autocar, en avion ou en



# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

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

train ou par l'accueil du groupe sur un lieu. Il se termine en général par le retour au point de départ.

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

Les services de voyages commandés à TERRALTO peuvent être :

- Le préacheminement / - Les transports en avion, autocar, bateau ou train. / - L'accompagnement logistique / - Le guidage
- L'hébergement / - Les repas / - Les visites (réservations et entrées) / - L'assurance annulation, bagages, interruption du séjour / - L'assurance assistance rapatriement

Des services spécifiques peuvent être demandés par le CLIENT.

La liste des services est précisée dans la PROPOSITION.

## Article 4.2. Limite de responsabilité des organisateurs

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

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

Dans le cas où le choix du CLIENT peut mettre en péril la bonne réalisation des prestations commandées par TERRALTO, ce dernier peut mettre en garde le CLIENT et le cas échéant refuser de poursuivre la prestation. Dans le cas d'un CONTRAT déjà signé, le CLIENT est tenu de corriger ses choix à la demande de TERRALTO. A défaut, TERRALTO ne pourra pas être tenu pour responsable.

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

## Article 4.3. Responsabilité vis-à-vis du PARTICIPANT

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

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

Le CLIENT est responsable vis-à-vis du PARTICIPANT à qui il a vendu ou offert à la vente le voyage. Les conditions de vente et de réalisation du voyage sont à la charge du CLIENT, ainsi que ses obligations d'information précontractuelles et contractuelles. TERRALTO est responsable vis-à-vis du CLIENT, qui assume la responsabilité de plein droit vis-à-vis de ses PARTICIPANTS. TERRALTO ne peut pas devenir responsable vis-à-vis du PARTICIPANT y compris en cas de défaut de présentation de CONTRAT VOYAGEUR par le CLIENT

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

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

TERRALTO est responsable vis-à-vis du CLIENT. Il n'est pas responsable vis-à-vis du PARTICIPANT y compris en cas de défaut de présentation de CONTRAT VOYAGEUR par le CLIENT aux PARTICIPANTS.

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

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

La DESTINATION est choisie par le CLIENT préalablement à son appel d'offre. TERRALTO répond à un appel d'offre du CLIENT. Dans sa PROPOSITION et tout au long de leur collaboration, TERRALTO informe le CLIENT de contraintes de sécurité ou de restrictions dans le(s) pays ou région(s) que souhaite visiter le CLIENT, dont il a connaissance.

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

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

Tout déplacement en zone classée rouge par le Ministère des affaires étrangères est formellement refusé par TERRALTO. Les déplacements en zone orange sont fortement déconseillés par le ministère. D'une manière générale, TERRALTO refuse de conduire des CLIENTS dans ces zones sans information et accord du consulat ou de l'ambassade concerné.

L'obtention localement d'un accord au cours du séjour ne peut être considérée comme un accord de TERRALTO. Les acteurs locaux peuvent être légalement autorisés à aller et/ou conduire des groupes sur ces lieux par la législation locale. Mais le contrat qui lie TERRALTO et le CLIENT et/ou le contrat qui lie TERRALTO et les PARTICIPANTS sont soumis au droit français. Il peut y avoir une contradiction entre les recommandations locales et celles du Ministère des Affaires étrangères françaises. De ce fait, l'accord d'un acteur local n'étant pas soumis au droit français, il ne peut en aucun cas valoir accord de TERRALTO. Le CLIENT ou le PARTICIPANT

qui sollicite un acteur local, en informe TERRALTO France et soumet préalablement ce déplacement à la décision de TERRALTO France. Toute transgression d'un PARTICIPANT se fait sous son entière responsabilité. Le CLIENT qui transgresserait et entrainerait les PARTICIPANTS dans un déplacement en zone dangereuse, outrepasser ses droits, commet une faute contractuelle et le fait sous son entière responsabilité.

Les recommandations peuvent évoluer très rapidement. Si le pays ou la zone change de recommandation durant le temps de préparation du VOYAGE et avant le départ, TERRALTO en informe le CLIENT. Si le VOYAGE devient impossible, TERRALTO propose une alternative équivalente en qualité et en confort.

En cas d'impossibilité ou de refus de l'alternative proposée, le CLIENT et TERRALTO rechercheront une solution amiable considérant que ni la responsabilité du CLIENT ni celle de TERRALTO ne peuvent être mise en cause, l'annulation du séjour ayant alors lieu dans le cadre des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de la force majeure.

Au cours du VOYAGE, le maintien d'un déplacement ou du séjour par le CLIENT ou un PARTICIPANT dans une zone devenue dangereuse (rouge ou orange), malgré l'avis contraire de TERRALTO et une proposition de remplacement équivalente en qualité et en confort, dégage entièrement la responsabilité de TERRALTO.

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

## Article 5. Confirmation et engagement

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

À l'issue des échanges concernant les besoins du client, TERRALTO lui présente

l'ensemble du programme proposé ainsi que son prix. Le CLIENT est tenu de confirmer son intérêt ferme et définitif pour le séjour proposé avant émission des documents contractuels.

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

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

Faisant suite à cette confirmation, TERRALTO envoie au CLIENT la PROPOSITION contractuelle.

D'une manière générale, la demande du CLIENT d'exécution du CONTRAT doit être accompagnée d'une confirmation écrite de l'accord.

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

## Article 6. Proposition du voyage aux PARTICIPANTS

### Article 6.1. Le CLIENT propose à ses PROSPECTS

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

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

TERRALTO ne propose pas ce VOYAGE à d'autres PARTICIPANTS potentiels et ne fait pas de publicité. Le remplissage étant uniquement assuré par le CLIENT, les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à la charge du CLIENT. TERRALTO ne

peut en aucune façon être tenu pour responsable du bon remplissage du groupe du CLIENT.

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

## Article 6.3. Fixation du prix de vente aux PARTICIPANTS

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

Il peut :

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

Cette fixation du PRIX PUBLIC aux PARTICIPANTS, et le cas échéant de sa répartition, appartient au CLIENT. Les choix du CLIENT ne modifient pas le prix de vente de TERRALTO au CLIENT, ni les dispositions contractuelles entre les deux parties.

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

## Article 6.4. Préparation du dépliant PARTICIPANT (CONTRAT VOYAGEUR)

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

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

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

## Article 6.5. Gestion des inscriptions

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

## Article 6.6. Le fichier des PARTICIPANTS

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

TERRALTO n'a pas le droit et s'interdit d'utiliser ce fichier à des fins commerciales pour quelque motif que ce soit et y apportera toute la sécurité et la protection requise par la réglementation.

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

## Article 6.7. Inscriptions auprès du CLIENT

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

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

points.

## Article 7 - Franchisement de frontières

Les prestations et séjours se déroulant à l'étranger nécessitent que les participants soient en possession de documents d'identité et de séjour valables.

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

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

Pour tous les pays à visiter, des informations générales sont disponibles sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée, de séjour et de sécurité dans chaque pays et les conditions sanitaires.

Les difficultés liées aux formalités, éventuellement rencontrées pour l'entrée ou le passage dans un pays, relèvent de la responsabilité du PARTICIPANT et solidairement du CLIENT lorsque que ce dernier a transmis lesdites informations. Le défaut de possession ou de présentation des documents exigibles et leurs conséquences, y compris une annulation du VOYAGE, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de TERRALTO.

### 7.1. Titres d'entrée et de séjour

Pour les séjours des ressortissants de l'un des Etats-membre (liste disponible sur [https://europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_fr](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_fr)), les voyageurs doivent être en possession d'un titre d'identité officiel délivré par leur Etat et valable pendant toute la durée du séjour (carte d'identité ou passeport). Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Les voyageurs doivent se munir de documents d'identité valides au moins 6 mois après la date de retour prévue.

Pour les voyages au sein de l'Union Européenne, l'attention du CLIENT est attirée sur le fait que les cartes d'identité françaises, mêmes valides au-delà de la durée indiquée sur le titre sur le territoire national, peuvent être refusées. Il est indispensable que tous les membres du groupe souhaitant présenter une carte d'identité française soient titulaires d'une carte d'identité dont la date de validité nominale (inscrite sur la carte) couvre l'intégralité du séjour.

Les ressortissants d'Etats non membres de l'Union Européenne doivent, avant leur voyage, se renseigner sur les conditions d'entrée et de sortie sur le territoire des Etats au sein desquels se déroule la prestation, auprès des autorités consulaires du pays de destination, suffisamment à l'avance de leur séjour.

Les ressortissants extracommunautaires (hors de l'Union européenne) doivent être en possession de justificatifs d'identité et de titres d'entrée et de sortie du territoire concerné. Selon la nationalité du voyageur, un visa peut être demandé à l'entrée et à la sortie du territoire concerné.

Les voyageurs sont invités à se renseigner auprès des autorités consulaires du pays de destination, **avant leur départ et suffisamment longtemps à l'avance, sur les conditions d'entrée et de sortie les concernant.**

### 7.2. Conformité des informations transmises avec les documents d'identité

Il appartient donc à chacun des PARTICIPANTS de notamment bien vérifier la validité de son passeport ou de sa carte d'identité (échéance) et la stricte conformité des mentions (nom et prénoms), portées sur les documents d'identité, transmises lors de l'inscription directement ou par le truchement du CLIENT à TERRALTO.

Les conséquences d'une transmission d'informations fausses ou partielles et le refus d'embarquement ou d'entrée consécutif sont de la seule responsabilité du PARTICIPANT et solidairement du CLIENT lorsque que ce dernier a transmis lesdites informations sans que le TERRALTO

ne puisse s'y substituer y compris si le PARTICIPANT a transmis une copie de sa pièce d'identité, PARTICIPANT qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que TERRALTO ne rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

### 7.3. Visas

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

Le délai d'obtention est extrêmement variable d'un pays à l'autre, des situations personnelles des voyageurs, des périodes de demandes, du contexte politique et de la célérité des autorités consulaires. Dans certains cas, plusieurs mois sont nécessaires à l'obtention du visa nécessaire et les conditions d'attribution peuvent varier à tout moment, sans que TERRALTO ne puisse anticiper ces modifications. **Le PARTICIPANT est invité à anticiper toute demande de visa et de se renseigner en permanence sur les conditions et les délais d'obtention des visas au jour de sa réservation.**

Il appartient au CLIENT de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites par lui, sont en règle avec les formalités exigées pour la réalisation du voyage.

L'obtention de toutes les formalités avant départ, nécessaires au passage de frontière et de séjour dans le pays visité (passeport valide 6 mois après la date de fin du voyage, visa, certificat de santé, vaccin, y compris les formalités douanières éventuelles,...) et les démarches nécessaires pour ce faire sont de la seule responsabilité du PARTICIPANT. En aucun cas, TERRALTO ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du PARTICIPANT. Le non-respect des formalités et l'impossibilité d'un PARTICIPANT de présenter des documents administratifs en règle, qu'elle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du PARTICIPANT ou l'interdiction de pénétrer dans le pays, demeurent sous la responsabilité du PARTICIPANT qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le TERRALTO ne

rembourse, ni ne remplace le dit voyage.

## Article 8. Révision du PRIX

### Article 8.1. liées au nombre de PARTICIPANTS

Le prix proposé au CLIENT par TERRALTO se fonde notamment sur le nombre de PARTICIPANTS payants et gratuits ; cet élément est une composante fondamentale du prix.

Le CLIENT étant seul responsable du remplissage de son VOYAGE (cf. 6.2) et le PRIX PUBLIC de vente aux PARTICIPANTS étant fixé par le CLIENT (cf. 6.3), les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à la charge du CLIENT. TERRALTO ne peut en aucune façon être tenu pour responsable du bon remplissage du groupe du CLIENT.

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

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

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

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

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

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

Si le nombre de PARTICIPANTS est supérieur à celui attendu par le CLIENT le CLIENT peut demander des inscriptions supplémentaires au-delà du nombre contractuellement attendu. Ces inscriptions ne peuvent être validées qu'avec l'accord de TERRALTO. TERRALTO s'engage à satisfaire au mieux la demande du CLIENT en recherchant alors de nouvelles capacités (transport, hébergement...) à des prix inférieurs ou égaux dans le cadre d'une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité de satisfaire la nouvelle demande du CLIENT.

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

### Article 8.2. liée à l'achat des devises

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

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

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

TERRALTO préconise de l'achat des devises dès que le nombre de PARTICIPANTS est suffisant pour maintenir le VOYAGE. TERRALTO privilégie une position de « bon père de famille » en achetant les devises dès qu'elles sont nécessaires pour éviter le risque de devoir revendre ou le risque d'une évolution.

TERRALTO informe le CLIENT de son intention d'acheter les devises et des conséquences positives ou négatives sur le prix. Si le CLIENT souhaite prendre une position différente, il donne ses consignes à TERRALTO pour exécution et en assume les conséquences.

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

## Article 8.3. liée à d'autres paramètres

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

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

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

Le prix est ainsi révisable jusqu'à vingt jours avant le début du VOYAGE.

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

En cas d'augmentation du prix par rapport à la proposition ayant pour conséquence une augmentation de plus de 8% du prix des PARTICIPANTS, ceux-ci sont susceptibles de la refuser.

L'augmentation peut remettre en cause la viabilité du VOYAGE.

TERRALTO et le CLIENT chercheront une alternative acceptable par les PARTICIPANTS et à défaut, le CLIENT pourra annuler.

Si l'annulation devait avoir lieu et que des frais non récupérables restent à la charge de l'organisateur :

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

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

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

## Article 10. Le Chef de groupe

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

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

### Article 10.2. Annulation du chef de groupe

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

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

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

Le dossier de voyage des chefs de groupe comprend notamment :

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

### Article 11. Réalisation des prestations du VOYAGE

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

### Article 11.1. En cas de difficulté de réalisa-

### tion des services

Malgré le soin apporté par TERRALTO à la préparation du voyage du CLIENT, des difficultés peuvent apparaître pendant la préparation comme la réalisation : défaillance d'un prestataire (incendie d'un hôtel, fermeture d'un restaurant, maladie d'un guide, autocar accidenté, grève d'un musée,...)

Le CLIENT reconnaît que des difficultés peuvent arriver et que ses prestations sont, dans ce cas, susceptibles d'être remplacées ou remboursées.

TERRALTO doit fournir des solutions alternatives équivalentes en qualité et en confort et le cas échéant prévoir un dédommagement du CLIENT ou directement des PARTICIPANTS pour les prestations non fournies.

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

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

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

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

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

Dans le cadre d'un voyage, à la demande du CLIENT, des services non marchands peuvent être prévus (rencontres, visites spéciales, l'ouverture de lieux privés, le cas échéant célébrations religieuses ...). Ces services sont non marchands et/ou bénévoles. Ces services restent suspendus à la

disponibilité des intervenants et aux us-et-coutumes locaux. De ce fait et malgré une aide de TERRALTO à titre gratuit pour les mettre en place, TERRALTO ne peut être tenu pour responsable d'un refus ou d'une annulation des intervenants. D'une manière générale, TERRALTO précise toujours dans sa proposition que ces services non marchands sont « sous réserve de disponibilité des intervenants ». Le CLIENT ou les PARTICIPANTS sont invités à offrir un don aux personnes qui fournissent ces services sans que cela ne concerne TERRALTO.

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

## Article 12. Dispositions financières

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

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

A 45 jours du départ, versement du solde.

Les règlements peuvent se réaliser par virement ou par chèque.

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

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

## Article 13. Conditions d'annulation

### Article 13.1. Annulation du fait du CLIENT

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

### Article 13.2. Annulation du fait du TERRALTO

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

### Article 13.3. Evènements imprévisibles

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

Pour limiter les conséquences de l'annulation, TERRALTO invite ses CLIENTS à souscrire une assurance annulation d'évènement pour certains de ces cas (homme clef, intempéries, grèves, attentats, émeutes,...).

La reconnaissance du cas de force majeure ne peut pas être le fait du jugement du CLIENT ou de l'invocation par le CLIENT de l'opinion de telle ou telle autorité sollicité.

# CONDITIONS DE VENTE GROUPE AUX ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES

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

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

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

## **Article 13.4. Annulation du fait du PARTICIPANT**

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

La règle de calcul des frais est précisée dans la PROPOSITION. Dans tous les cas, le CLIENT reste redevable des frais d'annulation indiqués dans la proposition. Pour couvrir, le CLIENT peut prévoir des frais d'annulation dans le CONTRAT VOYAGEUR qui lie le CLIENT au PARTICIPANT. Le CLIENT peut ajuster la règle en fonction de ses propres contraintes. Il peut :  
Les réduire en prenant à sa charge la différence entre les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR.  
Augmenter les frais d'annulation des PARTICIPANTS pour garantir ses propres frais ou pour couvrir une différence entre

les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR. Dans certaines situations, la différence entre les frais qui lui seront facturés par TERRALTO au motif du présent CONTRAT GROUPE et les frais prévus au CONTRAT VOYAGEUR, est à charge du CLIENT. Par exemple, si des acomptes ont été versés à la compagnie pour réserver les places, et qu'il n'y a pas assez d'inscrits pour maintenir le VOYAGE, le CLIENT ayant été informé des frais et de ce risque à la signature du CONTRAT GROUPE, en assume le coût. TERRALTO sans engagement, étudiera avec bienveillance les solutions pour réduire ce coût.

## **Article 14. Assurances**

### **Article 14.1. Assistance rapatriement.**

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

### **Article 14.2. Assurance annulation du fait du participant.**

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

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

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

Le contrat d'assurance peut :

- Être celui proposé par TERRALTO avec le voyage
- Être celui de la Carte Bancaire des PARTICIPANTS
- Être proposé par tout assureur avec lequel le CLIENT contractualise.

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

En cas de frais non remboursables + 60 jours avant le départ, TERRALTO ajustera le

contrat sur le barème spécifique des frais d'annulation de votre voyage. Il est possible en option de prendre une extension appelée « cas imprévus ou toute cause justifiée » (tout évènement aléatoire, imprévisible à la réservation, dûment établie et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré et l'empêchant de voyager en dehors des exclusions indiquées au contrat).

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

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

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

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

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

## **Article 15 – Règlement des litiges**

### **Article 15.1. Loi applicable**

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

### **Article 15.2. Jurisdiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le TERRALTO et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 15.3. Non renonciation**

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