

Conditions Générales de Vente (CGV)

Préambule

Laos Autrement fait partie du réseau Un Monde Autrement, une société partenaire établie en France. Cette collaboration a été mise en place pour vous permettre d'organiser votre voyage sans intermédiaire, tout en vous garantissant la sécurité du paiement et la sécurité contractuelle d'un voyageur régulé par la loi française. Ainsi, Laos Autrement établit les devis, les documents de voyage et organise votre voyage sur place. La facture, le bon pour accord et le paiement des prestations sont réalisés auprès de Un Monde Autrement.

Par conséquent, ce sont les conditions générales de vente de Un Monde Autrement, jointes à votre devis, qui s'appliquent.

Un Monde Autrement SAS est une société enregistrée au RCS Montpellier 984 620 591, immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM034240008. La garantie financière est apportée par : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, France. L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : HISCOX SA, 49 AVENUE DE L'OPÉRA, 75002 PARIS, FRANCE

Un Monde Autrement SAS - 1 Impasse de la gendarmerie - 34140 Meze - France
contact@unmondeautrement.com
SIRET 984 620 59100011
TVA intracommunautaire FR34984620591

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre l'agence de voyage Un Monde Autrement (ci-après « l'Agence ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souhaitant réserver un voyage ou un service proposé par l'Agence.

2. Acceptation des CGV

Toute réservation effectuée auprès de l'Agence implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter et reconnaît la valeur probante des systèmes d'enregistrement automatique de l'Agence comme preuve de la nature de la convention et de sa date.

3. Prestations

L'agence propose des circuits touristiques en dehors de l'Union Européenne, comprenant notamment des services de transports, d'hébergements, de visites guidées et d'autres services connexes. Les prestations sont détaillées dans les descriptifs fournis par l'agence.

4. Tarifs

Les prix des circuits sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Les tarifs sont fermes et définitifs dès confirmation de la réservation par l'Agence.

Sauf indication contraire dans le contrat, le prix inclut les éléments suivants : les vols intérieurs, les transferts à destination, l'hébergement,

les repas (lorsqu'ils sont spécifiés) et les excursions ou activités réservées. De manière générale, le prix comprend les éléments mentionnés dans le devis et dans la confirmation de réservation.

À moins qu'il ne soit spécifié dans le contrat, le prix n'inclut pas le pré et post acheminement, les vols internationaux, le supplément pour chambre individuelle, les repas non mentionnés dans le descriptif de voyage, les assurances facultatives, ni les dépenses personnelles. De plus, il n'inclut pas les excursions ou activités optionnelles indiquées comme telles dans le devis.

Toute modification des taux de change, des prix des différents éléments composant un voyage et en particulier le prix des carburants peut entraîner un réajustement du prix.

5. Réservation et Paiement

5.1 Réservation

La réservation devient ferme et définitive dès réception d'un acompte de 30 % du montant total du voyage. Il peut arriver que ce montant soit supérieur en raison de conditions particulières imposées par nos prestataires, comme par exemple pour des séjours incluant des croisières ou des locations de villas devant être réglées dès la réservation. Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client, elles auront prévalence sur les Conditions Générales de Vente.

Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. En cas de réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ, le paiement intégral est exigé à la réservation.

5.2 Paiement

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) ou tout autre moyen convenu avec l'Agence. Les frais bancaires éventuels sont à la charge du Client.

Le versement de l'acompte fera l'objet d'une facture provisoire (proforma) et la facture finale sera envoyée après le paiement complet du séjour.

6. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. Un Monde Autrement se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

7. Annulation et Modification

7.1 Annulation par le Client

Toute demande d'annulation doit être adressée par mail à l'Agence. La date de réception de cette notification par mail sera retenue comme date

d'annulation pour facturer les frais d'annulation. Les sommes déjà versées à l'agence vous seront remboursées, déductions faites des frais d'annulation calculés comme suit :

- A plus de 30 jours avant le début du séjour : forfait de 75 euros par personne.
- De 30 à 16 jours avant le début du séjour : 30% du montant global du séjour seront dus.
- De 15 à 8 jours avant le début du séjour : 50% du montant global du séjour seront dus.
- A moins de 8 jours du début du séjour : 100% du montant global du séjour seront dus.

Cas particuliers

Quelle que soit la date d'annulation, des frais supplémentaires peuvent éventuellement s'ajouter dans le cas où des prestations ont été réglées (ou dues) à la réservation du voyage et sont non remboursables (croisières, vols intérieurs, hôtels). Le montant total des frais d'annulation ne pourra pas dépasser le montant total du voyage.

Tout séjour interrompu ou abrégé sur place à l'initiative du participant, pour quelque raison que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité.

Dans le cas d'une annulation d'un ou plusieurs participants d'un séjour (maintenu pour les autres participants), le montant du séjour sera réévalué en fonction du nombre de participants.

7.2 Modification par le Client

Toute demande de modification sur place est soumise à l'accord de l'Agence et peut entraîner des frais supplémentaires, notamment en cas de changement de prestations (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...).

7.3 Annulation par l'Agence

L'Agence se réserve le droit d'annuler un voyage en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées.

8. Responsabilité

Nous vous assurons la proposition d'un séjour ou circuit alliant de manière optimale votre budget et vos souhaits. Par ailleurs, nous vous garantissons un service personnalisé, chaleureux et professionnel.

Conformément aux articles L.211-16 et R. 211-6 du Code du tourisme, l'Agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat et est aussi tenue d'apporter une aide au Participant en difficulté selon l'article L.211-17-1.

Toutefois, nous ne saurions être tenus responsables et redevables d'aucune indemnité en cas d'éventuels changements de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus en particulier si ces événements proviennent d'éléments imprévus ou de circonstances impérieuses (routes coupées, circonstances météorologiques et géologiques, incidents politiques, changement de législation, épidémie, grèves...). De même, l'Agence ne peut être tenue responsable des conséquences des retards ou des annulations des transports utilisés sur place (avion, bateau, train...) dans la mesure où ces événements sont indépendants de sa volonté. Ils ne peuvent donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et nous n'aurions à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement. Nous nous engageons

cependant à trouver la meilleure solution pour reporter dans la mesure du possible l'excursion ou l'activité ou proposer une alternative satisfaisante. Le Client sera informé au préalable des éventuels coûts supplémentaires.

Nous nous dégageons de toutes responsabilités dans l'éventualité de problèmes avec les administrations locales, les services de police ou de douane en cas de situation irrégulière de votre part (consulter la rubrique renseignements pratiques) ou de problèmes liés à la possession ou l'utilisation de produits prohibés (drogues...).

En terme d'hébergement, nous attirons votre attention sur le fait que les standards des certains pays (Tunisie, Madagascar, Indonésie, Philippines, Cambodge, Laos, Vietnam...) ne correspondent pas toujours aux standards reconnus en Europe. Nous avons cependant apporté notre attention à sélectionner les hôtels ou maisons d'hôtes les meilleurs de leurs catégories. Dans l'optique de préserver un climat convivial et original, nous vous proposons dans la mesure du possible des hébergements à capacité d'accueil réduite. Il peut alors arriver et pour des raisons extérieures à notre volonté, qu'il subvienne des modifications de réservations par rapport au contrat établi. Nous nous engageons alors à vous proposer un hébergement de qualité foncièrement égale, voire supérieure.

Il appartient au client de vérifier la validité de son passeport : celui-ci doit obligatoirement être encore valide au minimum 6 mois à partir de votre date d'arrivée dans la plupart des pays. Le client doit également s'assurer des formalités de police, douanières et de santé propres au pays où se déroule le séjour.

9. Risques

Compte tenu de la spécificité de certains de nos voyages, chaque participant est conscient des risques qu'il peut encourir, notamment en raison de l'éloignement des centres médicaux. Chaque participant assume donc ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas tenir l'Agence, les guides ou les différents prestataires responsables des accidents pouvant survenir.

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

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'expert local et/ou l'accompagnateur (chauffeur et/ou guide). L'Agence ne peut pas être tenue responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur.

10. Assurances

Le Client est invité à souscrire une assurance voyage couvrant les risques d'annulation, de rapatriement, de perte de bagages, etc... Certains contrats liés aux cartes visa, master card... voire assurance auto ou habitation comportent une assurance santé/rapatriement (si votre contrat l'exige, n'oubliez alors pas de payer votre billet d'avion par

carte bancaire).

Le client doit également vérifier que son assurance voyage couvre les activités à risque (plongée, rafting, parapente, ascensions de volcans...).

11. Données Personnelles

Les informations collectées par l'Agence sont nécessaires au traitement des réservations. Elles sont destinées exclusivement à l'Agence et à ses partenaires pour la bonne exécution des prestations. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.

12. Réclamations

Vous bénéficiez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits touristiques, tels que transposés dans la directive UE 2015/2302.

En cours de séjour, le client est tenu d'informer l'Agence de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement votre correspondant local, dont les coordonnées vous aurons été communiquées. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus, si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage subi par le client.

En cas de litige, le client devra formuler sa demande par mail auprès de Un Monde Autrement par courrier électronique à l'adresse suivante contact@unmondeautrement.com ou par lettre recommandée avec

accusé de réception à l'adresse suivante : Un Monde Autrement SAS - 1 Impasse de la gendarmerie - 34140 Meze – France. La réclamation devra être effectuée dans les 30 jours suivant le retour du voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. L'adresse postale est la suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP : 80303 – 75823 Paris Cedex 17

Conditions Générales de Vente mises à jour le 1^{er} août 2024