



EXPERIENCE(S)

DU MONDE

CONDITIONS DE VENTES

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

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

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. EXPERIENCE(S) DU MONDE a souscrit une protection contre l'insolvabilité ou garantie financière auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (GROUPAMA Assurance-Crédit & Caution, 126 rue de la Piazza, 93199 Noisy-le-Grand Cedex) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'EXPERIENCE(S) DU MONDE. Plus d'information sur www.legifrance.gouv.fr.

Identification

L'organisateur et le détaillant sont représentés par une même entité : la S.A.S EXPERIENCE(S) DU MONDE immatriculé au registre national des agences de voyages (IM031190006) dont le siège social est situé 42 route de Fronton, n°5, 31140 AUCAMVILLE (+33.5.67.331.999 / contact@experiencesdumonde.fr). Le Client est la personne concluant le contrat et n'est pas nécessairement un des voyageurs. Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr. Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat

- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante EXPERIENCE(S) DU MONDE, 42 route de Fronton, n°5, 31140 AUCAMVILLE ou par mail à contact@experiencesdumonde.fr.

Inscription

Depuis le 1er juillet 2018, le Code du Tourisme évolue au profit d'une information précontractuelle et contractuelle plus détaillées. Les éléments de conditions générales et/ou particulières seront donc transmises et actualisés au moment de l'inscription. L'inscription sera définitive après le versement d'un acompte d'au moins 30 % du prix du voyage et par personne réservée. Le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'inscription faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage sera dû à l'inscription (conditions d'inscription pouvant varier selon les points de vente). L'horaire et les indications concernant votre départ vous seront communiqués environ 8 jours avant.

Prix

Les prix indiqués sur ce site internet sont mentionnés « à partir de ». Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les voyages et sont indiqués par personne. Les prix sont calculés sur des bases réelles et réalisables en fonction des données économiques connues au 01/04/19 mais s'entendent personnalisables en fonction d'un ensemble de paramètres comme la date de départ, la base de participant, les disponibilités aériennes ou hôtelières, etc.

Nos prix comprennent : Le transport (au départ du port ou de l'aéroport), l'hébergement en chambre deux personnes avec baignoire ou douche, les repas mentionnés dans le programme, les boissons : sauf mention spéciale, les excursions et les visites mentionnées dans le programme, l'accompagnateur, guide-conférencier et/ou le guide local (selon programme) et une assistance aéroport à partir de 10 participants pour les voyages en avion (si mentionné), l'assurance assistance et rapatriement, les taxes aéroportuaires, portuaires et carbone (connues au 01/04/19).

Nos prix ne comprennent pas : Les dépenses d'ordre personnel, les boissons, les repas libres, les excursions facultatives, les frais de visa et/ou frais d'entrée sur le territoire (ESTA et AVE) sauf mention spéciale, les transferts aéroport, l'assurance annulation et bagages, les éventuelles hausses de carburant (sauf mention spéciale) ainsi que toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'agence ne peut être tenue pour responsable (grèves, retards du fait des compagnies maritimes/ aériennes, conditions atmosphériques). Tous les autres frais non mentionnés dans « ce prix comprend ».

Révisions des prix : Les prix publiés sur ce site internet ont été déterminés pour l'année 2019 en fonction des données économiques suivantes :

- Le coût du transport, lié notamment au coût du carburant : prix du baril de pétrole de 56,12 USD
- Les redevances et les taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports ou les aéroports
- Les taux de change appliqués aux prestations du voyage ou du séjour concerné en date du 01/04/2019 : sur la base précisée au moment de la première proposition.

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme, les prix prévus aux contrats sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Une information concernant toute hausse du prix total du forfait sera communiquée au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, un support durable sera envoyé sur le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix possible d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse. Les prestations peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

Modifications

Ce site internet ne constitue pas une information préalable telle que prévue à l'art. R-211-4 du Code du Tourisme. Cette dernière sera remise en temps voulu après une première phase de proposition. Tous nos programmes sont personnalisables et donc susceptibles d'être modifier tant au niveau du contenu que des prix. Une fois l'information préalable remise et en application de l'art. R-211-5 du Code du Tourisme, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications. Ces modifications seront communiquées à l'acheteur lors de la réservation et notifiées par écrit sur l'information précontractuelle et le contrat de vente avant la signature et la conclusion du dit contrat. Toute modification intervenant après la signature du contrat entraînera l'application des conditions prévues à l'art. R-211-9 et R-211-11 du Code du Tourisme.

Logement

Hébergement : nous retranscrivons la classification des hôtels par étoiles ou par catégories, effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon les normes locales (NL). Chambres individuelles : en nombre limité, elles sont souvent exigües et moins bien situées que les chambres doubles, bien que plus chères (sous réserve de l'obtention de l'hôtelier). Chambres "à partager" : le voyageur s'étant inscrit seul et qui a souhaité une chambre à partager (accord sous réserve), accepte par avance l'obligation de s'acquitter avant le départ du supplément chambre individuelle dans le cas où l'organisateur n'a pu satisfaire sa demande. Il sera avisé de son mode de logement au plus tard 20 jours avant le départ. Ce supplément sera remboursé au retour du voyage si la chambre a pu être partagée. Chambres triples : en réalité une chambre double avec un lit d'appoint (lit pliant le plus souvent).

Cession du contrat - Report - Modifications

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, il est possible de céder un contrat de voyage tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions (sous réserve notamment de respect de la réglementation des compagnies de transport et dans la limite d'obtention d'un Visa). Le cédant et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui sont communiqués. Cette cession entraînera les frais suivants à acquitter par le cédant :

- Plus de 30 jours avant le départ : 35 €/ personne
- De 30 jours à 8 jours avant le départ : 150 €/ personne

Dans certains cas et sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés (les frais de visa, la surcharge carburant, la taxe carbone et les assurances étant non remboursables). En cas de report, et selon la période à laquelle survient le report, les frais réels engagés seront facturés au client ainsi que les frais d'annulation qui restent applicables. En cas de report, si la prime d'assurance annulation a été souscrite, elle sera transférée. En cas de modifications apportées par le client sur son contrat de réservation initial (comme le nom, prénom y compris pour l'orthographe, modification lieu de départ, ajout de prestations, etc...), des frais de modifications pourront être appliqués et seront à la charge du client.

Frais d'annulation

En cas d'annulation par le client, les sommes retenues dépendent de la date d'annulation en fonction de la date de départ prévue. Les primes d'assurances :

- Plus de 60 jours avant le départ : 100 €/personne
- De 60 à 31 jours avant le départ : 10 % du montant du voyage
- De 30 à 21 jours du départ : 35 % du montant du voyage
- De 20 à 14 jours du départ : 65% du montant du voyage
- De 13 à 6 jours du départ : 75% du montant du voyage
- Moins de 6 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage

Pour certains voyages, les conditions peuvent être différentes et s'adapter à celles de nos prestataires. Elles vous seront remises lors de l'inscription. Ces frais d'annulation peuvent être couverts par l'assurance, si celle-ci a été souscrite par l'acheteur lors de son inscription. Les frais de visa (le cas échéant), la surcharge carburant, la taxe carbone et la garantie seront retenus. Aucun remboursement ne sera consenti si, pour quelques motifs que ce soit, le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la "convocation", ou abandonne le voyage en cours de réalisation, ou renonce à des prestations incluses dans le voyage vendu. De même, s'il ne peut présenter les documents de police en cours de validité ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte nationale d'identité, visa, vaccinations...).

Annulation du fait de l'organisateur

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même, si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants (précisé à l'inscription en fonction du voyage) au plus tard 21 jours avant le départ. Les clients seront remboursés intégralement des sommes versées mais ne pourront prétendre à aucun versement au titre de dommages et intérêts. Le détaillant se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, de constater l'annulation du contrat par le client et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues ci-dessous.

Conférenciers

Le nom des conférenciers est donné à titre indicatif et n'a aucune valeur contractuelle. L'attribution d'un conférencier à un départ spécifique peut être modifier pour un événement indépendant de la volonté d'Expérience(s) du Monde et ce jusqu'au jour du départ. Cet élément faisant partie des composantes importantes de nos voyages, nous nous engageons à avertir nos clients dès la modification connue. Nous nous engageons également à fournir un remplaçant de compétences équivalentes (selon les critères de qualité qu'Expérience(s) du Monde s'imposent) afin que le voyage se déroule dans les mêmes conditions. Nous vous rappelons qu'un changement de conférencier ne peut faire l'objet d'aucun motif d'annulation spécifique.

Formalités

Carte nationale d'identité de moins de 10 ans ou le passeport valable 6 mois après le retour. Visa obligatoire pour certains pays. Sauf mention spéciale, Expérience(s) du Monde se charge de l'obtention des visas. Si les formulaires, dûment remplis, photos et passeport en cours de validité des clients ne nous parvenaient pas dans les délais impartis, nous ne saurions être tenus pour responsables des conséquences. Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination. Suite à l'extension de la durée de validité de la carte nationale d'identité, certaines autorités de pays étrangers n'ont pas accepté officiellement la validité de ce document de voyage. De façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide. Dans le cas où un client ne serait pas en mesure de présenter ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perd durant son séjour, et qu'il ne soit pas autorisé à rentrer ou sortir d'un pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part d'Expérience(s) du Monde et serait tenu pour responsable des frais éventuels occasionnés. Santé : il est vivement recommandé d'être à jour dans les vaccinations conseillées en France et de se munir, en plus de son carnet de vaccination, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie. L'accomplissement de ces formalités incombe au client. Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites : <https://www.pasteur.fr>; <https://www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/>; et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>. Mineurs : Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille. Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

Voyages par avion

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et en cas de transport, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée. Le forfait comprend un nombre déterminé de jours. Ce nombre inclut le jour du départ (à partir de l'heure de convocation) jusqu'au jour de retour (heure d'arrivée à l'aéroport). Les prix sont calculés de façon forfaitaire. Si en raison des horaires imposés par la compagnie aérienne, les première et dernière journées se trouvaient écourtées par un départ tardif et/ou un retour matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. De plus, l'horaire et les indications concernant votre départ, vous seront communiqués dès que la compagnie aérienne nous les aura confirmés. En fonction de ces horaires, indépendants de notre volonté, nous nous réservons le droit de modifier votre programme pour vous assurer un meilleur déroulement de votre voyage. En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et ne sauraient être imputables à Expérience(s) du Monde.

Individuels regroupés

Les voyages que nous proposons sont généralement des réponses à des demandes de voyages sur-mesure de la part de petit groupe allant de 6 à 15 participants. Certains de nos départs sont cependant « ouverts » à des inscriptions d'individuels venant conforter un groupe existant ou créer un groupe d'individuels regroupés. Selon les conditions (aériennes, d'hébergement...) la taille du groupe peut fluctuer.

Taxes d'aéroport et hausse carburant

Les montants indiqués dans cette brochure sont ceux connus au 01/04/2019 et sont donnés à titre indicatif. Les tarifs peuvent subir des modifications en fonction notamment de la fluctuation du coût du baril de pétrole. Les agences de voyages ne sont que les percepteurs des taxes d'aéroport et hausse carburant imposées par les compagnies aériennes et reversent intégralement ce montant à ces dernières. Le participant qui s'inscrit accepte, par avance, la répercussion d'une éventuelle hausse. Comme nous le demande la législation, vous en serez avisés au plus tard 30 jours avant le départ de votre voyage.

Personne à Mobilité Réduite

L'adaptabilité de nos voyages au PMR est propre à chaque voyage et dépend des besoins particuliers exprimés par le voyageur. Cette information spécifique sera donnée au moment de la demande d'inscription et/ou de renseignements.

Aptitude au voyage

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, nous nous réservons la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui nous paraîtrait non adaptée avec les particularités de tels voyages. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas d'effectuer le voyage. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire (de tutelle ou de curatelle) ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur placement et, pour les personnes placées sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur. De plus, les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

Prestations complémentaires

Au cours du voyage, les clients sont de plus en plus sollicités pour l'achat de prestations complémentaires (soirée, excursions, souvenirs, etc...), nous attirons votre attention sur le fait que ces activités ou prestations se font sous votre entière responsabilité. Expérience(s) du Monde ne peut être tenu pour responsable en cas de problème. Seules les prestations clairement proposées par Expérience(s) du Monde s'effectuent sous notre responsabilité.

Oubli ou perte d'objets

Expérience(s) du Monde décline toute responsabilité en cas de perte ou d'oubli d'objets durant le voyage et ne se charge pas de leur recherche et de leur rapatriement.

Bagages

Dans le cas où les bagages ont été détériorés par l'usage d'un moyen de transport (compagnie aérienne, bateau, autocar...), vous devez obligatoirement faire une déclaration auprès de l'entreprise responsable et sur le lieu du sinistre constaté. Si vous avez souscrit l'assurance annulation et bagages, l'assurance vous dédommagera uniquement sur présentation du récépissé de votre déclaration et de certaines pièces justificatives nécessaires (nous consulter).

Animaux

Pour le confort de tous nos clients, les animaux ne sont pas acceptés dans nos voyages.

Contact

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais : Expérience(s) du Monde, 42 route de Fronton, n°5, 31140 AUCAMVILLE ; tel +33.5.67.331.999 ou par mail à contact@experiencesdumonde.fr . 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 du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

Responsabilité

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Réclamations et médiation

Le voyageur peut saisir le service client de toute réclamation, à l'adresse suivante : Expérience(s) du Monde, 42 route de Fronton, n°5, 31140 AUCAMVILLE par lettre RAR ou mail contact@experiencesdumonde.fr accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, 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 . Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Conditions de vente mises à jour le 1er mars 2019 ; S.A.S au capital social de 10 000 euros ; 42, route de Fronton, N°5, 31140 Aucamville ; Tél. : +33.5.67.331.999 ; RCS Toulouse 848320610 Immatriculation Atout France n°IM031190006 Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle : Hiscox. Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution.