Conditions générales de vente

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

TERRES 2 DECOUVERTES & TERRES 2 PROVENCE, société à responsabilité limitée enregistrée au RCS de Draguignan sous le numéro 528 851 389, dont le siège social est sis ZAC Fray Redon, 83136 Rocbaron - Téléphone : 04 94 69 82 68 - Adresse mail : t2dvoyages@ecomail.fr / Représentant légal : Aurélie BERTHET-ORENGO en sa qualité de Gérante / Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM083110002

Garant financier : Groupama assurance-crédit & caution - 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris / Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox SA - 38 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.

Adresse du site internet de vente: https://www.voyage- sauvage.fr/

Ci-après dénommé « Terres 2 Découvertes »

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 Terres 2 Découvertes de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-ap. dénommé « le(s) Client(s) »).

Article 1.3. Charte éthique

Terres 2 Découvertes avec sa marque Voyage Sauvage s'engage à ne proposer que des prestations qui ne nuisent pas au bien- être animal. En réservant un séjour auprès de Terres 2 Découvertes, le Client s'engage à respecter la Charte Éthique annexée aux présentes Conditions Générales de Vente (annexe I).

Terres 2 Découvertes œuvre pour sensibiliser ses Clients aux maltraitances animales pouvant être rencontrées lors d'un voyage et reconnaître les bonnes pratiques. Ainsi en réservant un séjour auprès de Terres 2 Découvertes, le Client s'engage à prendre bonne connaissance du flyer bien-être animal & tourisme annexé aux présentes Conditions Générales de Vente (annexe II).

L'observation des animaux doit toujours se faire dans les conditions de respect et de sécurité énoncées en annexe des présentes Conditions Générales de Vente (annexe III). Il est tout de même précisé au Client que la finalité des voyages proposés par Terres 2 Découvertes est la sensibilisation à la protection de la biodiversité grâce aux acteurs locaux. L'observation des animaux n'est donc jamais garantie et ne représente pas un critère obligatoire du contrat de voyage.

Pour plus d'information sur les engagements de Terres 2 Découvertes, notamment à travers sa marque Voyage Sauvage, le Client est invité à consulter les lettres d'engagement dans lesquelles sont expliquées les missions principales de Terres 2 Découvertes et ses actions pour un tourisme plus responsable et respectueux du bien-être animal (https://www.voyage-sauvage.fr/nos-engagements).

Article 1.4. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec Terres 2 Découvertes dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme. Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de Terres 2 Découvertes. Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de Terres 2 Découvertes. Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à Terres 2 Découvertes de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L.121-16 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par Terres 2 Découvertes. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Terres 2 Découvertes et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'art. R.211-4 du code du tourisme. Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués dans l'offre précontractuelle. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il peut lui être facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à Terres 2 Découvertes qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Terres 2 Découvertes se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Terres 2 Découvertes.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, carte bancaire internationale (frais en sus)).

b. par chèque bancaire, + 1 mois avant départ; c. par espèces;

d. par virement bancaire : le contrat ne sera confirmé qu'à la réception du virement sur notre compte bancaire (frais de virement à la charge du Client). Pour toute réservation à distance, le paiement doit se faire obligatoirement : - par carte bancaire avec une autorisation à signer obligatoirement, ou - par virement bancaire.

Terres 2 Découvertes tient à attirer l'attention du Client sur le fait que le contrat ne sera confirmé qu'à la réception du virement sur son compte bancaire (frais de virement à la charge du Client),

Article 5 – Révision du prix

Terres 2 Découvertes s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou 3° Des taux de change en rapport avec le contrat. L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. En cas de diminution du prix, Terres 2 Découvertes a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. À la demande du Client, Terres 2 Découvertes apporte la preuve de ces dépenses administratives. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – Réservations

Terres 2 Découvertes propose un système de réservation à distance hors ligne et un système de réservation au comptoir. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement

informatives. Sauf mention particulière prévue dans l'offre précontractuelle et au contrat, un acompte de 30 % est à régler au jour de la réservation ainsi que 100% des frais de transport, assurances et offres terrestres non remboursables (offre hébergement promotionnelle, permis primates...). Le reste du solde est à régler 31 jours avant le départ. L'offre précontractuelle formalisée par un devis ainsi que le contrat peuvent être signés à distance grâce à un système de signature par sms.

Article 7 – 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. Terres 2 Découvertes 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.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de Terres 2 Découvertes

Terres 2 Découvertes a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si Terres 2 Découvertes est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à Terres 2 Découvertes la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, Terres 2 Découvertes remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

Terres 2 Découvertes s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Terres 2 Découvertes :

-toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Terres 2 Découvertes ;

-toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Toute modification de la part du Client devra être expressément accepté par Terres 2 Découvertes, par écrit.

Article 8.3 Modification à l'initiative du prestataire

Le prestataire peut décider d'interrompre l'exécution des prestations sur place pour des raisons de sécurité de l'animal et des voyageurs en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du comportement du voyageur. L'annulation ou la modification d'une activité ou d'une interaction par le prestataire pourrait ainsi être justifiée par un évènement ne permettant pas d'effectuer la prestation comme par exemple de mauvaises conditions météorologiques, un accident, une mauvaise condition physique du voyageur, du stress ou un comportement phobique. Le cas échéant, cette modification ou annulation ne pourra faire l'objet ni d'un remboursement, ni d'un avoir.

Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer Terres 2 Découvertes par écrit avec un accusé de réception.

Terres 2 Découvertes demandera dans ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, comme suit :

- La somme de 50 € par personne sera retenue par Terres 2 Découvertes si le Client ainsi que les frais non remboursables indiqués sur l'offre et le contrat

Ces frais sont appliqués en sus des frais appliqués par le voyagiste ou les prestataires partenaires. Ces conditions d'annulation du voyagiste et des prestataires partenaires sont transmises au Client avant la conclusion du contrat. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Terres 2 Découvertes procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. La date d'annulation est la date de réception par Terres 2 Découvertes de la demande du Client.

Article 9.2. Résiliation du contrat par Terres 2 Découvertes

Terres 2 Découvertes a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, Terres 2 Découvertes ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Terres 2 Découvertes notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;

2) Terres 2 Découvertes est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Terres 2 Découvertes notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Terres 2 Découvertes de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de Terres 2 Découvertes.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

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

Article 11 – Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à Terres 2 Découvertes les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Terres 2 Découvertes puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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

En cas de proposition de Terres 2 Découvertes d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de Terres 2 Découvertes est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Terres 2 Découvertes ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables. Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Terres 2 Découvertes aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non- conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Art.12–Protection des données à caractère personnel

Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, Terres 2 Découvertes met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. À ce titre, Terres 2 Découvertes collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, information du passeport et/ou de la carte nationale d'identité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 12.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus dus communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Terres 2 Découvertes. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de Terres 2 Découvertes dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de Terres 2 Découvertes
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Terres 2 Découvertes sont les suivantes : les salariés de Terres 2 Découvertes et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Terres 2 Découvertes participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 12.4. Conservation des données

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

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Terres 2 Découvertes sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas. Terres 2 Découvertes met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Terres 2 Découvertes ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. Terres 2 Découvertes a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Prénom, Nom, coordonnées. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (https://www.cnil/fr).

Article 12.6. Modification de la clause

Terres 2 Découvertes se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Terres 2 Découvertes s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant: http://www.bloctel.gouv.fr/.

Article 13 – Langue du contrat

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

Article 14 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les 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. La garantie prend également en charge les 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.

Article 15 – Formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client s'engage à vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

La carte nationale d'identité seule n'est pas acceptée comme justificatif d'identité même pour des séjours en Europe faisant escale exclusivement dans les pays de l'Union Européenne. Attention, Terres 2 Découvertes délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Terres 2 Découvertes, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Terres 2 Découvertes ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire. Pour les formalités et informations du ou des pays du voyage, l'organisateur vous conseille de consulter les fiches des pays visités durant votre voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays". Nous attirons l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Terres 2 Découvertes délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites http://solidarites- sante.gouv.fr (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé). Informations passagers :

Pour l'organisation du voyage du Client, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes et maritimes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, Terres 2 Découvertes est dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés) les données suivantes : nom/de jeune fille, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu'ils figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.) ainsi qu'un contact courriel et téléphone.

ATTENTION : le Client doit communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement du voyage. A défaut de respecter cette procédure, le Client s'expose à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.
Pandémie Covid-19 :
En raison de la crise sanitaire liée au Covid-19, les protocoles sanitaires sont renforcés. Certaines destinations requièrent un schéma complet de vaccination et/ou un test PCR ou antigénique additionnel.
Le port du masque est obligatoire dans les trains, avions et pourra l'être lors des différentes prestations commandées. Les informations évoluant en fonction de la propagation de l'épidémie et pouvant être différentes selon les prestations, les mesures sanitaires seront reconfirmées à quelques semaines du départ.

Article 16 – Responsabilité de Terres 2 Découvertes

Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

Hors prestations qu'elle produit elle-même, Terres 2 Découvertes est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Nous proposons des assurances annulation, bagages, rapatriement. Nous invitons nos Clients à se renseigner auprès de nos conseillers et de leurs assurances personnelles, la souscription d'une assurance se fait indépendamment de la réservation du séjour. Il revient donc au Client d'assurer la gestion de son dossier d'assurance.
Terres 2 Découvertes peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que Terres 2 Découvertes serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence. La sécurité du Client relève de sa propre responsabilité dans l'application des ordres et préconisations du guide. Terres 2 Découvertes ne pourrait en aucun cas être tenu responsable dans le cas où un voyageur ne respecterait pas les règles de conduites édictées dans ces présentes Conditions Générales de Vente et énoncées par le guide lors du séjour constituant une faute de la victime. Il lui incombe donc de s'assurer de la compréhension des consignes et règles ainsi que de l'attitude appropriée de tous les voyageurs du groupe pour qui il conclut le contrat de voyage. Par la signature du contrat de voyage, les voyageurs acceptent le risque inhérent de l'interaction éventuelle avec un animal sauvage. Une décharge de responsabilité peut être notamment signée sur place. Attention, Terres 2 Découvertes tient à préciser que l'interaction avec un animal sauvage est fortement déconseillée aux femmes enceintes (notamment les dauphins), les mineurs et toutes personnes vulnérables par sa conditions physique ou psychologique. Il est donc déconseillé à ces personnes de participer aux voyages proposés par Terres 2 Découvertes. Dans tous les cas, Terres 2 Découvertes invite le Client à consulter son médecin.

Art.17–Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Terres 2 Découvertes comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.
Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstances exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 18 – Aide au voyageur

Terres 2 Découvertes est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, Terres 2 Découvertes apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.
Terres 2 Découvertes sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 19 – Accessibilité et sécurité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement. Certaines prestations nécessitent une bonne condition physique, psychique, un bon équipement adapté à l'activité (marche, randonnée, nage...), aux conditions météo, et un comportement adapté (respect de l'animal et respect de sa propre sécurité ainsi que celle des autres voyageurs) - ANNEXE III.

Article 20–Respect des règles d'hygiène et sécurité

Étant donné la spécificité de l'activité de Terres 2 Découvertes (voyages éco-animaliers et responsables), elle attire l'attention du Client sur l'importance du respect de la faune et de la flore.
Le Client s'engage à respecter, à tout moment, les règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité énoncées par l'intervenant, ainsi que la règlementation locale en vigueur (notamment en matière de respect de l'environnement, d'hygiène et de sécurité, de la faune et de la flore). Il est précisé au voyageur que ces consignes pourront être données en anglais et viennent compléter les consignes énoncées à l'annexe III des présentes Conditions Générales de Vente que le Client reconnaît avoir lues et avoir donné son accord pour les respecter.
Le Client s'engage à respecter l'animal et son environnement naturel.
Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.Pour ces Prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bon équipement ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques. Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Article 21 – Règlement des litiges

Article 21.1. 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.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : https://www.mtv.travel/ ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par Terres 2 Découvertes au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR.

Article 21.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Terres 2 Découvertes ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 22 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Terres 2 Découvertes, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.
Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Terres 2 Découvertes, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas Terres 2 Découvertes dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Terres 2 Découvertes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès Groupama assurance-crédit & caution - 8- 10 rue d'Astorg, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terres 2 Découvertes.
Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Terres 2 Découvertes qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Terres 2 Découvertes. [Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036242695/

ANNEXES : https://www.voyage-sauvage.fr/tourismeetbienêtreanimal

ANNEXE I – Charte éthique de Terres 2 Découvertes

VOYAGE SAUVAGE

Charte éthique bien-être animal

Je m'engage à connaître et à suivre les principes éthiques et déontologiques décrits dans la présente charte.

01 Conditions de capture & espèces en captivité

Je ne propose que des sanctuaires et autres lieux touristiques qui récupèrent des animaux sauvés de la maltraitance, blessés, orphelins et/ou handicapés et qui partagent leur histoire ainsi que la raison de leur non réhabilitation.

02 Conditions de captivité

Je ne propose que des sanctuaires et autres lieux touristiques qui respectent les conditions de captivité en accord avec le bien-être des animaux. Ces lieux leur procurent un espace naturel suffisamment grand leur permettant de se déplacer librement, leur apportent de la nourriture adaptée, de qualité et de l'eau à volonté et qui agissent en prenant en compte leurs besoins pour leur garantir une bonne santé.

03 Interaction avec les voyageurs

Je ne propose que des sanctuaires et autres lieux touristiques qui proposent des interactions avec les voyageurs respectueux du bien-être animal en tenant compte de certains critères, tels que : le respect de la volonté de l'animal, du nombre d'heures d'activités, de pauses et de visiteurs.
Je privilégie des lieux qui ne proposent pas de spectacles, ni d'activités non naturelles pour l'animal, ni trop d'interactions en respectant la tranquillité et l'intimité des animaux.

04 Sensibilisation des voyageurs

Je m'engage à sensibiliser les voyageurs sur le bien-être animal et expliquer les mauvaises conditions de détention et/ou les maltraitances que peuvent subir les animaux. Je les sensibilise également au bon comportement à adopter en leur présence.

"Si nous tuons la nature sauvage, alors nous tuons une partie de nos âmes."
JANE GOODALL

05 Intégrer la population locale

Je ne propose que des sanctuaires et autres lieux touristiques qui emploient et/ou missionnent la population locale pour favoriser l'économie locale et qui sensibilisent les écoles à la condition animale.

06 Soutenir les associations & ONG

Je m'engage à soutenir financièrement des ONG et/ou associations luttant pour la protection des animaux et de leur habitat naturel.

07 Être force de proposition

Je m'engage à être force de proposition en me formant sur le bien-être animal, en cherchant des alternatives aux activités non naturelles et/ou en aidant d'autres prestataires d'activités à suivre le même chemin en leur proposant de mettre en place des activités responsables tenant compte du bien-être animal.

08 Réhabilitation des animaux

Dans la mesure du possible, je privilégie des sanctuaires et autres lieux touristiques qui accompagnent et réhabilitent les animaux aptes et autonomes à leur réintroduction en milieu sauvage.

09 Formation & Certification

Je forme et certifie les acteurs du tourisme au bien-être animal et RSE.

TERRES 2 DÉCOUVERTES
Voyage Sauvage
ZAC - Fray Redon - 83136 ROCBARON
Tél : 04 94 69 82 68 - t2drocbaron@orange.fr
Siret : 528 851 389 00015 - APE 7911 Z
www.voyage-sauvage.fr

ANNEXE II – Bien-être animal & Tourisme

Ne pas jeter sur la voie publique

@Propriété de Terres 2 Découvertes, ne pas copier

BIEN-ÊTRE ANIMAL & TOURISME

Faisons du tourisme un levier de conservation et non de destruction par le choix de nos activités et prestataires

Je suis une agence sensible et je forme au bien-être animal en milieu touristique

Voyage Sauvage by Terres 2 Découvertes
www.voyage-sauvage.fr
voyage-sauvage@ecomail.fr
+33 (0)4 94 69 82 68
ZAC Fray Redon, 83136 Rocbaron

Accréditation
PACT for Wildlife

Payer ces attractions c'est cautionner la violence faite sur les animaux. Tellement d'articles et de vidéos le prouvent. Soyons vigilants !

Monter sur les animaux

Pour monter sur un éléphant, il faut le **tuer à l'intérieur** : rituel le phajaan. Le cornac, à côté ou sur l'animal, tient un bâton avec un crochet (bullhook). En **Asie du Sud-Est**, les balades à dos d'éléphants sont **presque toujours proposées aux touristes**. En Inde, on peut monter au fort d'Amber sur un éléphant battu et amaigri ou pour chercher le tigre.

Pays concernés : Thaïlande, Cambodge, Laos, Indonésie, Sri Lanka, Inde, Népal

En **République Dominicaine**, des balades équestres se font sur des **chevaux amaigris voire battus**.
Au **Moyen-Orient** et **partout ailleurs** des **chevaux s'écroulent, épuisés**, près des calèches (violence, nutrition...)
Pays concernés : République Dominicaine, Tunisie, Maroc, Égypte, Turquie, Grèce

À **Santorin**, des **ânes affamés ne cessent de transporter des personnes au sommet de la falaise**. Mais l'âne n'est morphologiquement pas fait pour porter +30 kg. Le poids doit se répartir sur les côtés, donc uniquement pour le port de bagages.

Pays concerné : Grèce

Animaux pourchassés

On **harcèle les animaux marins** (baleines, dauphins...), **sans limite** (distance, nage, période...).

Pays concernés : tous les pays proposant du Whale Watching

Privilégier les labels de Whale Whatching comme High Quality Whale Watching en France

Nourrissage

Aux **Bahamas** les **cochons nageurs** ont été **soûlés** et **nourris** avec des **chips par des touristes**.
Aux **Canaries**, une plage qui accueillait des **tortues marines** a été submergée de touristes qui les **nourrissaient tant et mal** que ces tortues sont **toutes mortes**.

Photos et Selfies

Ne pas faire de photos avec des bébés animaux **ni de selfies** avec d'autres animaux. Ces animaux sont bien souvent **droqués** et peuvent provenir d'un **trafic d'animaux**. **Ne pas sortir l'étoile de mer de l'eau** ou tout autre animal marin pour prendre une photo car ils risquent l'**asphyxie**.

Nourriture et Achats

En **Asie du Sud-Est**, certains restaurants et ventes à la sauvette vous proposent du **chien, du chat ou du rat sous couvert de poulets**.
Les **étoiles de mer, coquillages**, sont pêchés pour **remplir les boutiques de souvenirs**.
Attention aux produits dérivés de la maltraitance animale : peau de serpent, de crocodile par exemple, liés entre autre au trafic pour la médecine chinoise et lait de coco utilisant les singes pour aller chercher les noix de coco, etc.

Captivité et Spectacles

Les conditions de capture et de captivité des animaux terrestres et marins sont controversées : jeunes, ils sont enlevés de leur habitat naturel.
En Asie, des tigres droqués dans des zoos ou «temples» servent pour les selfies avant de finir en morceau pour la médecine chinoise.
En **Indonésie**, on visite des **fermes de fabrication de café**. Les **civettes vivent dans de petites cages**, ou **enchaînées près de leurs propres excréments**.
En **Afrique du Sud**, des **fermes d'élevage de lions** proposent aux touristes de **caresser des lionceaux** avant d'être **revendus, adultes,** pour des **chasses aux trophées**.
En **Thaïlande**, les **éléphants, enchaînés font le cirque** dans des «sanctuaires, orphelinats...».
En **Asie et au Moyen Orient**, ce sont des **singes en laisse** qui font le show dans les rues.
À **Dubaï** comme ailleurs, on déplore la **captivité malsaine d'animaux** dans des **centres commerciaux**.
Dans les **Caraïbes**, des excursions proposent de **nager avec les dauphins**, qui sont chevauchés par des personnes agripparit leurs nageoires. Partout, les **dephinariums et aquariums** montrent des **animaux angoissés** (ours polaires, orques, dauphins...) avec des **attaques de plus en plus nombreuses**.
Tous ces animaux présentent des signes de dépression flagrants.

Bon à savoir

Comment différencier un vrai sanctuaire?
Le bien-être animal est prioritaire : interactions avec les animaux limitées, et toujours dans le respect de l'animal, sans violence, peu voire pas de bébés, surface de vie adaptée. La sécurité et le respect des animaux et des touristes : observation des animaux à distance, démarche pédagogique et non ludique. Payer pour une activité nocive envers les animaux c'est participer à l'exploitation commerciale et illégale des animaux sauvages.

Bien choisir sa crème solaire, c'est préserver la faune marine :
2500 tonnes de crèmes solaires sont déversées dans les océans chaque année et 25 % des espèces marines dépendent du corail. La crème solaire parfaite n'existe pas mais voici les plus recommandées : Alphanova sun, laboratoire Biarritz, EQ evoa.

Voyager écoresponsable
Le choix du prestataire est très important. Choisissez un prestataire engagé dans la préservation de la biodiversité et la faune sauvage, privilégiez les labels et les parcs protégés.

@Propriété de Terres 2 Découvertes, ne pas copier

ANNEXE III – Décharge & Consignes de voyage et de sécurité

VOYAGE SAUVAGE
OBSERVEZ ET PROTÉGEZ
TERRES 2 DÉCOUVERTES
CRÉATEUR DE VOYAGES VERTS

Décharge & Responsabilité

En tant que SPÉCIALISTE DE VOYAGES ÉCOANIMALIERS, il faut préciser que certains comportements doivent être respectés. Votre sécurité comme le respect de la vie sauvage est notre PRIORITÉ. Voici les règles à respecter :

RÈGLE N°1 : CONTRÔLER SES MOUVEMENTS

- NE PAS FAIRE DE GESTES BRUSQUES : ne pas courir (sauf consigne du guide), ne pas relever de sable/vase (plongée)…
- NE PAS S'ÉLOIGNER du guide, du véhicule/bateau et des autres voyageurs
- ADOPTER LA BONNE POSITION : assis dans le véhicule, éviter de s'accroupir, en plongée se tenir à la verticale et de face …
- NE PAS LEUR PORTER PRÉJUDICE : violence, vitesse sur la route, dérangement, …

RÈGLE N°2 : ÊTRE À L'ÉCOUTE

- ÉCOUTER SCRUPULEUSEMENT les consignes du guide
- DES COMPORTEMENTS DE L'ANIMAL : ne pas imposer, adapter son attitude, le suivre du regard sans insistance
- NE RIEN IMPOSER : attendre que l'animal vienne vers vous
- NE RIEN ATTENDRE : l'observation n'est jamais garantie, être ouvert à l'inattendu
- PRENDRE en COMPTE SON IMPACT : faire attention à chaque bruit, ce sur quoi nous marchons..

FICHE SANITAIRE & MÉDICALE

Les conditions de voyage : marche, altitude, longues journées, conditions météo peuvent être rudes. Certains voyages demandent un minimum de conditions physiques. Quel est votre niveau (pour chaque participant) ?

……

Merci de nous indiquer si un participant a des particularités physiques ou psychologiques (maladie, phobie, grossesse, handicap, capacité, stress, allergie, alimentation spécifique, …) :

……

Les expériences se font évidemment majoritairement en milieu naturel. Rares sont les cas d'attaques d'animaux sauvages mais il faut tout de même se méfier. L'interaction avec un animal sauvage est fortement déconseillée aux femmes enceintes, mineurs et toutes personnes vulnérables par sa condition physique ou psychologique. Soyez particulièrement prudents et distants quand les animaux se déplacent avec leurs petits. Par la signature des CGV du contrat et de cette décharge, la responsabilité incombe au signataire de ce contrat, qui sera responsable de sa sécurité ainsi que celle des accompagnants, et agira en ce sens en faisant respecter les consignes. Il lui incombe donc de s'assurer de la compréhension des règles ainsi que de l'attitude appropriée résultante pour tous les voyageurs. Terres 2 Découvertes ni le prestataire local ne pourrait à aucun moment être tenu responsable.