



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### PRÉAMBULE :

Les prestations touristiques de voyages sur mesure, à la carte ainsi que les circuits accompagnés, privatifs ou en groupe proposées par les sites de ANDARELA-TRAVEL SAS existant à la date de publication des présentes Conditions, sont composées et vendues par l'agence de voyages ANDARELA-TRAVEL, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 40 000 €, dont le siège social est situé au 1104 route de Lyon, 38540 Valencin, France, inscrite au RCS de Vienne sous le n° 884 926 627 et immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM038200009, représentée par son Président, Monsieur Frédéric BOURDIN (ci-après « ANDARELA-TRAVEL SAS »).

La responsabilité civile professionnelle de ANDARELA-TRAVEL SAS est assurée auprès de la compagnie GENERALI, contrat n°AS930559 d'un montant de 2 000 000,00 € par sinistre et par année d'assurance. La garantie financière destinée à garantir l'intégralité des fonds reçus, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME contrat n°ID 90 955.

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, par voie électronique, par téléphone et par courrier. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit ou sur le devis prévaudront sur les présentes Conditions Générales de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après publication sur les Sites et consultation par les Utilisateurs et Visiteurs, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement si ANDARELA-TRAVEL SAS et le Client en conviennent expressément ; en tout état de cause, le Client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies sur les Sites. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le Client à tout usage ou bénéfice des Services proposés par l'Agence.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

### DÉFINITIONS

- **Client** : toute personne effectuant une Commande de Prestations auprès de ANDARELA-TRAVEL SAS.

- **Commande** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client, après acceptation par ANDARELA-TRAVEL SAS du devis.
- **Contrat de voyage ou Contrat** : On entend par contrat l'ensemble des documents suivants :
  - Les présentes Conditions Générales de Vente.
  - Le devis établi entre ANDARELA-TRAVEL SAS et le Client et contenant notamment les informations précontractuelles et les Conditions Particulières de Vente
  - Le Descriptif
- **Descriptif** : fiche descriptive (fiche technique) des caractéristiques de chaque Prestation publiée sur le Site et constituant la référence à la date de la Commande, ainsi qu'une partie de l'information préalable communiquée aux Clients.
- **Détaillant ou Agence de voyages** : ANDARELA-TRAVEL SAS, le professionnel qui vend au Client les prestations touristiques proposées sur le Site.
- **Forfait touristique ou forfait ou package dynamique** : forfait touristique composé d'après les offres proposées par le Site et comprenant des prestations de transport, d'hébergement ou d'autres services significatifs, de plus de 24h ou comprenant une nuitée au moins et proposée à un prix tout compris.
- **Offre sur-mesure** : prestation touristique personnalisée élaborée par l'Agence de voyages à la demande du Client et non disponible en l'état sur le Site.
- **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par l'Agence de voyages tel que les compagnies aériennes, les hôtels, les transporteurs etc.
- **Prestation** : service décrit sur le Site et fourni au Client tel que séjour, circuit sur mesure, circuits accompagnés privatifs ou en groupe etc.
- **Réservation** : toute demande de prestations touristique effectuée par le Client par tous moyens (internet, électronique, téléphone, courrier) et traitée par l'Agence de voyages.
- **Site(s)** : [www.andarela.fr](http://www.andarela.fr) et tous les sites appartenant à ANDARELA-TRAVEL SAS à la date de publication des présentes Conditions.
- **Vol low cost** : vol à bas coût opéré par une compagnie aux services minimums et dont les options à bord sont généralement payantes (repas, boissons, embarquement prioritaire, bagages etc.)

## 1/ RÉSERVATION & INSCRIPTION

ANDARELA-TRAVEL SAS propose des voyages sur mesure ainsi que des circuits privatifs, accompagnés ou en groupe, via ses sites internet exclusifs.

ANDARELA-TRAVEL SAS propose des programmes-type, assortis de prix « à partir de ». Disponibles sur ses différents Sites, ils sont une trame à partir de laquelle ANDARELA-TRAVEL SAS propose au Client un devis sur mesure, en fonction de ses envies et de ses suggestions complémentaires. Ces devis sont adressés au Client par voie électronique et ont une durée de validité limitée indiquée sur le devis lui-même, au-delà de laquelle ils deviennent caducs. En conséquence, au-delà de la date de validité de l'offre, les différentes composantes du voyage, les prix et programme ne pourront être garantis.

Les Clients sont responsables de la bonne orthographe des noms et prénoms des voyageurs, ainsi que de la validité des passeports dont le numéro figure sur le Contrat de voyage. A ce titre, ANDARELA-TRAVEL SAS recommande à ses Clients la plus grande vigilance dans la relecture du Contrat de voyage avant sa validation.

ANDARELA-TRAVEL SAS confirmera la disponibilité des Prestations demandées dans les plus brefs délais. Cette confirmation vaut conclusion du contrat de voyage.

A défaut, ANDARELA-TRAVEL SAS proposera au Client des Prestations similaires à celles demandées initialement.

L'envoi du Contrat de voyage par email, dûment rempli et signé par le Client, doit être accompagné du règlement d'un acompte de 50 % minimum du prix total pour tout voyage dont la date de départ est à plus de 90 jours de la Réservation, ou de la totalité du prix pour toute date de départ inférieure à 90 jours. A défaut, la Commande ne sera pas validée par ANDARELA-TRAVEL SAS.

En cas de non-disponibilité de la Prestation demandée ou d'une Prestation similaire, l'acompte sera **immédiatement** restitué au Client. Sur proposition de ANDARELA-TRAVEL SAS, le Client peut également accepter une proposition de remplacement sur laquelle l'acompte sera transféré.

## 2/ PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 2.1 TARIFICATION

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur la confirmation de commande envoyée par ANDARELA-TRAVEL SAS. Il est exprimé en Euros et TTC. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne sont pas détaillés par l'Agence de voyages.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des Prestations incluses dans le Contrat ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique. Seules les Prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage font partie du Forfait.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) :

- les frais de vaccination, de visa,
- les excédents de bagages,
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.),
- les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément mentionnée au contrat de voyage,
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable).

Certaines demandes peuvent faire l'objet de règles particulières de tarifications, tels que les chambres individuelles et les réductions enfants ; le coût en est fourni à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs après confirmation du devis, le Client en serait informé avant confirmation de sa commande.

**Prix dérisoire** : si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le Site ou communiqué au Client par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, ANDARELA-TRAVEL SAS peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

### 2.2. RÉVISION DU PRIX

Les prix retenus dans les Contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et du prix des prestations terrestres connus lors de la publication sur le Site.

Conformément aux dispositions des articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme, ANDARELA-TRAVEL SAS pourra modifier ses prix, tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations intervenues entre le jour de l'inscription et celui du départ :

- Du coût des transports de passagers, lié notamment au coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; ou
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations prévues au Contrat, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ; ou
- Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

ANDARELA-TRAVEL SAS informera ses Clients de toute révision de prix engendrée par ces facteurs par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 20 (vingt) jours avant le départ.

En cas de hausse supérieure à 8% du prix du voyage, le Client recevra le détail de la variation du prix sur un support durable, ses conséquences sur le prix du forfait et le choix qui s'offre à lui dans un délai raisonnable :

- Soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à ANDARELA-TRAVEL SAS dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception ;
- Soit accepter la modification du prix.

En dessous du seuil de 8%, le refus de la hausse de prix de la part du Client sera considéré comme une annulation de sa part, et entraînera l'application du barème d'annulation (conformément à l'article. 4 des présentes Conditions Générales de Vente).

## **2.3 TAXES NON INCLUSES DANS LE PRIX DU VOYAGE**

Des taxes locales, telle qu'une taxe de séjour ou un droit de péage, non incluses dans le prix du voyage, peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays de destination ou de transit et sont à régler sur place à l'aéroport ou à l'hôtel, en monnaie locale ou en dollars US.

## **2.4 MODALITES DE PAIEMENT**

### **A. RÈGLES GÉNÉRALES**

Les Prestations peuvent être réglées par carte bancaire, PayPal, chèque, virement, chèque-vacances, chèque-vacances connect, par courrier ou via le Site (*paiement sécurisé*).

L'obligation d'exécution de la Prestation ne devient définitive pour ANDARELA-TRAVEL SAS qu'après le complet paiement de la Prestation par le Client : tout défaut ou rejet de paiement pourra entraîner l'annulation du dossier de réservation du fait du Client.

Ne sont pas considérés comme paiement libératoire : la communication d'un numéro de carte bancaire avant accord du centre de paiement, un ordre de virement avant confirmation par la banque du Client.

Les frais de rejet ou d'annulation pour défaut de paiement ou paiement irrégulier demeurent à la charge du Client ainsi que toute augmentation de prix entre l'incident de paiement et la régularisation, si l'émission de nouveaux titres de transport est nécessaire.

En vertu de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte. Toute opposition pour un autre motif ou en guise de droit de rétractation constitue une fraude à la carte bancaire. L'intégralité du montant de la commande est débitée sur la carte bancaire du Client lors de la confirmation de la réservation.

ANDARELA-TRAVEL SAS met à la disposition de ses Clients un procédé moderne et sécurisé de paiement par carte de crédit.

ANDARELA-TRAVEL SAS s'assure que la collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données sont conformes à la loi sur la protection des données personnelles (voir Clause 10 ci-dessous). Ces données ne sont utilisées que dans le cadre de la finalisation du contrat de voyage du Client (paiement, remboursement éventuel, frais) et sont cryptées par le serveur sécurisé de ANDARELA-TRAVEL SAS.

Le Client accepte que ses données bancaires soient utilisées par ANDARELA-TRAVEL SAS pour procéder au paiement des Prestations commandées.

Calendrier de paiement :

**Pour une réservation à plus de 90 jours du départ :**

- 50% d'acompte du montant à la Réservation
- Le solde au plus tard 90 jours avant la date de départ sans rappel de la part de ANDARELA-TRAVEL SAS

**Pour toute réservation à moins de 90 jours du départ :**

- Paiement de la totalité du prix du voyage à la Réservation (les chèques ne sont pas acceptés)

En cas de non-respect de l'échéancier de paiement, ANDARELA-TRAVEL SAS constatera l'annulation de la réservation du fait du client, avec application du barème d'annulation de l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

**B. EXCEPTIONS LIÉES À CERTAINES DESTINATIONS :**

Sur certaines destinations, "produits d'exception" ou selon la période de l'année, certaines conditions d'annulations spécifiques peuvent s'appliquer et seront indiquées sur le descriptif de la Prestation : 100% du prix du voyage quelle que soit la date de départ.

### **3/ INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

#### **3.1 ACCOMPLISSEMENT DES FORMALITÉS**

ANDARELA-TRAVEL SAS informe les Clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les autres ressortissants doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité.

Les Clients doivent vérifier que les documents administratifs et sanitaires exigés en vue de l'accomplissement de leur voyage, sont en conformité avec les informations fournies par ANDARELA-TRAVEL SAS. Attention, pour de nombreuses destinations précisées dans le descriptif du voyage, le passeport doit être valable au moins 6 mois après la date de retour, et il devra contenir deux pages vierges pour l'application des visas.

ANDARELA-TRAVEL SAS ne pourra d'aucune manière être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le Client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires du pays de destination, avant ou pendant son voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute

de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à quelque remboursement ni dédommagement que ce soit.

### 3.2 SÉCURITÉ ET RISQUES SANITAIRES

ANDARELA-TRAVEL SAS informe le Client des conditions sanitaires et de sécurité des pays de destination.

ANDARELA-TRAVEL SAS invite également le Client à prendre connaissance des fiches pays correspondantes éditées par le ministère français des affaires étrangères et européennes (MAEE), et disponibles sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs". **Attention : les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.**

ANDARELA-TRAVEL SAS recommande au Client de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé (<http://www.sante.gouv.fr/>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr/>) afin de compléter son information.

## 4/ CONDITIONS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION.

### 4.1 MODIFICATION OU ANNULATION DE PRESTATIONS DU FAIT DU CLIENT AVANT LE DEPART N'ENTRAINANT PAS ANNULATION GLOBALE DU VOYAGE

Ces demandes ne bouleversent pas les éléments essentiels du contrat de voyage :

- a. Aucune prestation du voyage définie au contrat de voyage ne pourra être modifiée sans frais moins de 90 jours avant la date de départ.
- b. Des frais de gestion de modification du dossier seront facturés dans les conditions suivantes :
  - o Plus de 90 jours avant le départ : 25 € par personne
  - o Entre 60 et 89 jours du départ : 50 € par personne
  - o Entre 30 et 59 jours du départ : 80 € par personne
  - o De 29 jours avant au jour du départ : 100 €
- c. Seront considérées comme des annulations du contrat de voyage car elles concernent des éléments essentiels du contrat de voyage et relèvent donc de l'article 4.2 des présentes, les demandes de modifications écrites suivantes :
  - o Modification de ville de départ/destination
  - o Modification d'hôtel
  - o Modification des dates de départ et d'arrivée
  - o Annulation de prestations
- d. Attention dans certains cas signalés dans le descriptif ou le devis, les frais d'annulation seront de 100 % du montant de la prestation initiale annulée. **Exception** : toute demande de modification de nom des participants par suite d'une erreur d'orthographe ou modification de civilité du fait du Client entraînera les frais éventuels demandés par le prestataire. Attention, dans le cas de vols réguliers, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet A/R selon les Conditions de Transport de la compagnie.

### 4.2 ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU CLIENT AVANT LE DÉPART

Conformément aux dispositions de l'article L221-28-12° du Code de la consommation, le présent Contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Toutefois, le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du voyage moyennant le paiement des **frais d'annulation mentionnés dans le descriptif du produit choisi**, pour toutes les prestations individuelles autres que les prestations aériennes et pour les prestations de Groupe Individuel Regroupé (GIR). Pour les prestations aériennes, les frais d'annulations sont indiqués dans le Bulletin d'inscription et dépendent du type de billet. En cas de vol non modifiable, et non remboursable les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol régulier hors assurances

- a. En cas d'annulation d'un voyage reporté ou de substitution, (mention indiquée dans le bulletin d'inscription), les frais d'annulation sont de 100% du prix du séjour hors assurances.
- b. Sur certaines destinations et /ou "produits d'exception" signalés sur le descriptif (notamment la production Prestige voyages), les frais d'annulation sont de 100 % dès la réservation ferme.
- c. Les dons effectués dans le cadre d'opérations caritatives ne sont pas remboursables.
- d. En cas d'annulation partielle c'est à dire par une partie seulement des participants inscrits sur le Contrat de Voyage, les frais seront appliqués selon les modalités suivantes :
  - o Pour les prestations communes à tous les participants, une facturation de 100% sera appliquée au(x) client(s) annulant leur séjour en fonction de leur quote-part, quelle que soit la date de l'annulation.
  - o Pour le cas particulier de prestations personnelles, non partagées avec les autres clients inscrits sur le dossier, les frais d'annulation correspondant au barème standard seront appliqués sur le prix des services non consommés du séjour, au moment où est enregistrée l'annulation.

Le Client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société ANDARELA-TRAVEL SAS par LRAR, à son adresse du 1104 route de Lyon, 38540 Valencin, France, ou par courriel à l'adresse suivante : [contact@andarela.fr](mailto:contact@andarela.fr). La date du cachet de la Poste ou la date de réception du courriel sera la date retenue pour fixer les frais d'annulation.

#### **4.3 PRÉCISIONS COMPLÉMENTAIRES**

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

#### **4.4 MODIFICATION DES PRESTATIONS DU FAIT DE ANDARELA-TRAVEL SAS AVANT LE DEPART**

ANDARELA-TRAVEL SAS se réserve le droit de modifier unilatéralement les clauses du Contrat avant le début du séjour (autres que le prix), dès lors que la modification est mineure. ANDARELA-TRAVEL SAS en informera en tout état de cause le Client via un support durable et le plus rapidement possible.

En cas d'événement extérieur s'imposant à ANDARELA-TRAVEL SAS avant le départ, et rendant impossible le respect par celui-ci d'un des éléments essentiels du contrat, ANDARELA-TRAVEL SAS en avertira le Client et proposera à ce dernier soit d'accepter une modification des prestations, soit de résoudre le Contrat sans frais.

## **4.5 MODIFICATION DES PRESTATIONS DU FAIT DE ANDARELA-TRAVEL SAS APRES LE DEPART**

Si, après le départ, un élément essentiel du Contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 -V et -VI du Code du Tourisme, et sauf cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ANDARELA-TRAVEL SAS proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix en cas de prestations inférieures, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

## **4.6 ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DE ANDARELA-TRAVEL SAS**

Si ANDARELA-TRAVEL SAS est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il notifiera la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour et lui proposera, le cas échéant, un séjour de substitution ou le remboursement intégral des paiements effectués.

ANDARELA-TRAVEL SAS se réserve le droit de résoudre le Contrat si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. ANDARELA-TRAVEL SAS en informe en tout état de cause le Client au moins 21 (vingt) jours avant la date de départ.

Il sera alors proposé au Client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou la résolution du Contrat et le remboursement intégral des sommes payées, mais ANDARELA-TRAVEL SAS ne sera en aucun cas tenu à une indemnisation supplémentaire.

## **5/ TRANSPORT AÉRIEN**

### **A. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

**ANDARELA-TRAVEL SAS** communiquera l'identité du transporteur aérien et les horaires du vol dès qu'ils seront connus et s'engage à informer immédiatement ses Clients en cas de modification de l'identité du transporteur aérien qui peut intervenir jusqu'à l'enregistrement ou l'embarquement. En conformité avec les règlements européens, ANDARELA-TRAVEL SAS utilise uniquement les services des compagnies aériennes répondant aux normes de sécurité en vigueur. Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de ANDARELA-TRAVEL SAS. ANDARELA-TRAVEL SAS vous conseille donc de prévoir des temps de connexions suffisants pour vos correspondances éventuelles, et d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de vos voyages aller et retour.

ANDARELA-TRAVEL SAS attire l'attention de ses Clients en cas de vol avec correspondance(s) : la non-présentation du Client à l'aéroport de départ pourra entraîner l'annulation des vols suivants jusqu'à l'aéroport de destination finale ainsi que les vols retours selon les Conditions de Transport des compagnies.

### **B. MODIFICATIONS HORAIRES / RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR**

Pour l'exécution des voyages, ANDARELA-TRAVEL SAS fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est déterminée par ses Conditions de Transport ainsi que par les dispositions des Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations peuvent bénéficier à ANDARELA-TRAVEL SAS en vertu de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

### **C. FEMMES ENCEINTES**

ANDARELA-TRAVEL SAS informe le Client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison de l'avancée de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne et ANDARELA-TRAVEL SAS ne peut être tenu pour responsable de la décision du Transporteur.

## D. MINEURS

Les mineurs ne seront acceptés par ANDARELA-TRAVEL SAS qu'à partir d'un certain âge fonction de la destination.

Les mineurs non accompagnés ne seront pas acceptés.

Un âge minimum pourra être requis pour la location de véhicule.

## E. BAGAGES

- Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les Conditions de Transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.
- Bagage en soute : Chaque compagnie aérienne a sa propre politique de poids, selon ses Conditions de Transport. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport, calculé par le transporteur par Kg supplémentaire. Lors de la réservation, le Client doit s'informer auprès de ANDARELA-TRAVEL SAS à propos de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière de poids et d'excédent de bagages.
- Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avaries, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison. ANDARELA-TRAVEL SAS ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

## F. PHMR (PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE)

Tout passager qui souhaite une assistance spécifique en raison d'un handicap physique ou mental doit en faire la demande au moins 14 jours avant le vol concerné. L'Agence transmettra exactement les termes de la demande à la compagnie lors de la réservation. Une entente préalable interviendra entre le Client et le service médical de la compagnie. Le passager indique sous sa responsabilité la nature de son handicap et ses besoins exacts : accompagnant, chaise roulante et autonomie, assistance médicale etc. Le Client est informé que pour des raisons de sécurité ou de taille de l'avion opérant le vol, sa demande peut être refusée.

## 5.2 RECONFIRMATION DES RETOURS

ANDARELA-TRAVEL SAS informe ses Clients qu'ils sont tenus de reconfirmer leur réservation auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, sauf stipulation contraire, au plus tard 3 jours avant la date prévue, faute de quoi elle ne serait pas maintenue. Pour les voyages au forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Cependant, il peut être demandé au Client de s'en charger lui-même.

### **5.3. REMBOURSEMENT DES TAXES AÉRIENNES**

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Client sur sa demande, et ANDARELA-TRAVEL SAS pourra facturer des frais correspondant à 20% maximum du montant remboursé pour toute demande hors ligne. **Attention** : la « surcharge carburant » YQ appliquée par les compagnies et qui peut apparaître sur le billet n'est pas une taxe obligatoire et fait partie du prix du billet, dont elle suit le régime remboursable ou non.

## **6/ PRESTATIONS TERRESTRES ET HÉBERGEMENTS**

### **6.1 CONDITIONS DE L'OFFRE**

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas ANDARELA-TRAVEL SAS ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée sont consacrées au transport.

### **6.2 CLASSIFICATION DE L'HÔTEL**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises, européennes ou internationales. ANDARELA-TRAVEL SAS vous informe le plus précisément possible sur les caractéristiques de votre hébergement. Les appréciations que ANDARELA-TRAVEL SAS porte sur ses descriptifs découlent notamment de sa connaissance des établissements et des appréciations qui lui sont adressées par ses Clients.

### **6.3 MODIFICATION DES HÔTELS, CIRCUITS, DE LOGEMENT HÔTELS**

Dans les hypothèses suivantes - cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers - ANDARELA-TRAVEL SAS ou son fournisseur peuvent être dans l'obligation de changer les hôtels ou les prestations mentionnées ; si cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage, elle sera communiquée au préalable au client et ANDARELA-TRAVEL SAS lui proposera un service dans la même catégorie que celle réservée initialement.

Dans certains pays, le sens des circuits pourra être modifié mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Cependant, les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications ou des annulations dans les visites ou excursions, dont ANDARELA-TRAVEL SAS ne peut être tenu pour responsable.

### **6.4 LES TYPES DE CHAMBRES**

Les chambres individuelles, prévues en nombre limité, peuvent fréquemment faire l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits soit, avec un lit double. Les

chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint, ce qui peut réduire l'espace et le confort.

## **6.5 LES ACTIVITÉS PROPOSÉES LORS DU SÉJOUR**

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants et il appartient au Client d'une part de veiller à son assurance de responsabilité civile et à se protéger par des assurances spécifiques notamment médicale et rapatriement, et d'autre part de surveiller les activités de ses enfants.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de ANDARELA-TRAVEL SAS ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du Client.

## **6.6 PHOTOS ET ILLUSTRATIONS**

ANDARELA-TRAVEL SAS s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent ANDARELA-TRAVEL SAS que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## **7/ ASSURANCES**

ANDARELA-TRAVEL SAS recommande vivement à ses Clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : annulation, maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriement sanitaires, ratage d'avion, perte ou retard de bagages, etc.

Notre partenaire vous sera communiqué au moment de l'établissement du devis.

ANDARELA-TRAVEL SAS propose une gamme adaptée à ces besoins et invite ses Clients à prendre connaissance des modalités, tarifs et exclusions en consultant les descriptifs ci-dessous ; ses conseillers sont à la disposition des Clients pour toute information complémentaire. En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, il appartient au Client de déclarer son sinistre sans tarder (se référer au contrat d'assurances) auprès de l'Assureur afin de déclencher la procédure adaptée et d'informer parallèlement ANDARELA-TRAVEL SAS.

Attention : La prime d'assurance, frais de visa, et frais d'inscription ne sont en aucun cas pris en charge.

## **8/ RESPONSABILITÉ / LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS**

ANDARELA-TRAVEL SAS, et le cas échéant l'organisateur, sont responsables de la bonne exécution des services prévus au Contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 du Code précité.

Néanmoins en cas de non-conformité constatée par le Client lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le Contrat, il est rappelé, qu'en vertu de la loi, le Client est tenu d'en informer ANDARELA-TRAVEL SAS, et/ou le cas échéant l'organisateur, dans les meilleurs délais.

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.

ANDARELA-TRAVEL SAS portera, aussi dans les meilleurs délais et eu égard aux circonstances de l'espèce, assistance au voyageur en difficulté.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à 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 (3) fois le montant du voyage ou du séjour.

### **Limitations de responsabilité.**

Le Client est informé que la responsabilité de ANDARELA-TRAVEL SAS, ou le cas échéant celle de l'organisateur, ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au Contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la prestation, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

ANDARELA-TRAVEL SAS déclinera par ailleurs toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.
- Prise en charge et organisation du retour en cas d'événement de force majeure survenu en cours de voyage
- Tout incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors Contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

En cas d'annulation de son voyage par le Client, les assurances, frais de dossier et de visas ne sont jamais remboursables. ANDARELA-TRAVEL SAS informe le client de l'existence de contrats d'assurances spécifiques couvrant les conséquences de l'annulation (voir article 7 des présentes conditions).

En cas de non-présentation à l'aller sur un vol régulier, ANDARELA-TRAVEL SAS ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet Retour, selon ses propres Conditions de Transport. Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité. ANDARELA-TRAVEL SAS fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Aucun remboursement ne pourra être consenti par suite de prestations non consommées du fait de la non-présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas.). Si une arrivée tardive devait engendrer pour ANDARELA-TRAVEL SAS des frais supplémentaires (par exemple : organisation d'un nouveau transfert) ces frais resteront à la charge du client. Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le contrat de voyage a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ par le Client demeurant inscrit.

Il peut enfin arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

**Définition de la force majeure.** La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche le client et/ou

l'agence/ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (*émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, évènements naturels et/ou climatiques*).

- **Avant le départ.** En cas d'annulations imposées par des circonstances de force majeure et/ou motivées par la protection de la sécurité de nos Clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, les Clients ne pourront prétendre à aucune indemnité supplémentaire. ANDARELA-TRAVEL SAS pourra notamment être amenés, dans le respect des dispositions prévues dans le Code du Tourisme, à proposer à ses Clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus. Les modifications acceptées sont à la charge du Client.
- **Après le départ.** En cas de force majeure constatée, les obligations des parties sont suspendues. Le ou les retards subis ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, parking...) resteront à la charge du Client.

## 9/ CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Lorsque le Contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme. Le Client doit impérativement informer ANDARELA-TRAVEL SAS de la cession du Contrat sur un support durable, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant et le cessionnaire du Contrat sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par cette cession.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

## 10/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ANDARELA-TRAVEL SAS collecte et traite des données personnelles du Client et des autres voyageurs conformément à sa politique de confidentialité.

## 11/ RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

ANDARELA-TRAVEL SAS recommande, pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler dans les plus brefs délais aux équipes locales ou basées en France. Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à ANDARELA-TRAVEL SAS par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage à l'adresse suivante : ANDARELA-TRAVEL SAS – 1104 route de LYON 38540 VALENCIN ou [contact@andarela.fr](mailto:contact@andarela.fr). A défaut de réponse satisfaisante au bout de 60 jours, les Clients peuvent s'adresser gratuitement au Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Si la vente du voyage s'effectue en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

## **12/ SANTE**

ANDARELA-TRAVEL SAS décline toute responsabilité concernant ce sujet. A cet effet, il est conseillé au passager de consulter un médecin lui permettant de satisfaire ces exigences. Le client se doit d'informer ANDARELA-TRAVEL SAS avant le départ du circuit de tout problème médical ou condition sanitaire particulière le concernant. Il n'y a pas d'âge maximum mais être en bonne santé est une condition sine qua none à tout départ.

## **13/ AUTORITE SUR LES CIRCUITS**

a- À tout moment durant le circuit, le guide ou le tour-leader (accompagnateur) possède l'autorité pour prendre les décisions nécessaires à la sécurité et au bien-être des passagers.

b- Le client se doit de se conformer à la loi en vigueur dans les pays visités.

c- Le guide pourra modifier et adapter l'itinéraire en fonction des conditions routières, météorologiques ou mécaniques.

## **14/ ACCIDENT**

a- Durant les safaris, le client peut être en contact proche avec des animaux sauvages. Les attaques et blessures sont extrêmement rares mais aucun safari n'est exempt de risques. En cas d'accident, ni ANDARELA-TRAVEL SAS ni aucun de ses employés ne pourront être tenus pour responsables.

b- Alors que toutes les précautions sont prises pour assurer la sécurité de tous les passagers, le client, ses dépendances ou agents ne possèdent aucun droit de recours pour des remboursements, compensations ou dédommagements pour des blessures, décès ou tout autre dommage subis durant ou après le tour.

c- Sous aucune circonstance, ANDARELA-TRAVEL SAS ne peut être tenue responsable de décès, blessure, perte ou tout autre dommage pouvant survenir à ses passagers quelles qu'en soient les circonstances.

## **15/ DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le Contrat est soumis à tous égards au droit français.

A défaut de résolution amiable obtenue conformément à l'article 11, toute contestation susceptible de résulter de la conclusion, de l'interprétation, de l'exécution et/ou de la résiliation du Contrat sera soumise à la compétence exclusive des juridictions compétentes du ressort de la Cour d'appel de LYON.

## **16/ COORDONNÉES DU REPRÉSENTANT LOCAL**

ANDARELA-TRAVEL SAS informera le Client, eu égard aux circonstances de l'espèce et aux prestations réservées, des coordonnées de son représentant local quand nécessaire.

## 17/ RÉVISION DES CONDITIONS DE VENTE

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. ANDARELA-TRAVEL SAS se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour ses conditions de vente à tout moment et sans préavis : les CGV sont en vigueur dès leur publication sur le Site.

### **ANDARELA-TRAVEL SAS (Marque ANDARELA-SAFARIS)**

**1104 route de Lyon – 38540 VALENCIN - FRANCE**

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 40 000 €  
Immatriculation IM38200009 - RCS Vienne 884 926 627 - NAF 7911Z  
Agence garantie par GENERALI - Assurance RCP contrat n°AS930559  
(Tous dommages confondus à hauteur de 2 000 000 €)

Version du 06 janvier 2021