

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE extrait du code du tourisme

Reproduction littérale des articles R. 211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme.

**Article R.211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, remis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont remis, doivent être mentionnés. La facturation se fait par des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1 :** L'échange d'informations contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**R.211-7 :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat

n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité d'expressé de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il reconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en réduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement d'ajout effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

*Conditions générales mises à jour le 19/11/14*

**Secrets du Monde, 1 villa Moderne**  
75014 Paris. Tel : 01 45 42 64 44.  
[info@secretsdumonde.com](mailto:info@secretsdumonde.com)  
SARL au capital de 7 622 euros.  
RCS Paris B 430 198 432.  
SIRET 430 198 432 00022  
Licence IM075100407  
Assurance responsabilité civile  
et Professionnelle : Generali Assurances  
N° 56 027 532 R.  
7 boulevard Haussmann  
75546 Paris cedex 09  
Garantie Financière : Société Générale  
Agence Paris Jemmapes au 117/119, quai de Valmy  
75010 Paris

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **1 – Modalités - inscription - paiement**

L'inscription d'un de nos circuits, s'il s'agit de vols secs implique l'acceptation des Conditions Générales et Particulières de vente figurant sur notre site [www.secretsdumonde.com](http://www.secretsdumonde.com), jointes à nos fiches d'inscriptions, nos factures pro-formats et définitives. L'inscription s'effectue par le biais de la fiche d'inscription signée et accompagnée d'un acompte de 30 % du montant du voyage. En cas d'émission du billet d'avion demandée par la compagnie aérienne ou la réservation, ou si la réservation de votre séjour est sur un vol charter, l'acompte pourra être de 100% du montant du voyage. La réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. Dès confirmation des prestations aériennes et terrestres la facture sera établie et l'acompte encaissé.

Pour une inscription plus de 35 jours du départ : le solde du voyage est réglé 35 jours avant le départ, sans relance de notre part. Pour une inscription moins de 35 jours du départ : la totalité du voyage est réglée à l'inscription, en une seule fois.

Les noms et prénoms communiqués lors de votre inscription doivent correspondre à vos documents de voyages (passeport ou carte nationale d'identité selon la destination). Les compagnies aériennes n'acceptent pas les changements de nom et de prénom sur les réservations de vol, les noms et prénoms des passagers communiqués à la réservation doivent être ceux figurant sur les passeports ou carte nationale d'identité selon la destination. Ils seront fermes et définitifs. En cas d'erreur du fait du client, comme chaque compagnie aérienne possède des règles spécifiques, il appartient au client de provenir dans les meilleurs délais Secrets du Monde qui prendra contact avec la compagnie aérienne pour tenter de négocier au mieux les frais engendrés. Secrets du Monde ne pourra être tenue pour responsable si la compagnie aérienne impose 100% de frais d'annulation en plus du rachat d'un nouveau billet d'avion selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.

Une fois la fiche d'inscription signée, vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte, solde du prix ou prix total pour toute inscription moins de 35 jours du départ) par chèque (accepté jusqu'à 30 jours du départ), carte bancaire, virement bancaire ou en espèces dans la limite prévue par l'article L 112-8 du code monétaire et financier

Le montant des primes des assurances, souscrites par le client à l'occasion de son voyage, est réglé dans sa totalité à l'inscription et à l'encaissement de l'acompte avec sa fiche d'inscription.

Dans tous les cas, le non-respect des échéances de paiement sera considéré comme une annulation du fait du client et les conditions d'annulation s'y seront appliquées.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, le client ne bénéficie pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

### **2 – Formalités administratives et sanitaires**

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité est en possession d'un passeport valable au moins 6 mois après la date de retour ou de la carte nationale d'identité en cours de validité pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, autorisation ESTA...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Si certaines vaccinations sont requises, une attestation valable doit pouvoir être présentée aux autorités locales. Les formalités sanitaires et administratives seront communiquées par Secrets du Monde. Il est de la responsabilité du client d'effectuer les démarches pour se conformer aux exigences demandées. La fiabilité des informations fournies n'engage la responsabilité de Secrets du Monde que pour les ressortissants français. Secrets du Monde ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'observation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires.

### **3 – Tarifs**

Les prix mentionnés sur nos grilles de tarifs sur notre site [www.secretsdumonde.com](http://www.secretsdumonde.com) ou sur nos devis pour des voyages sur mesure ou la carte sont exprimés en euros et par personne.

Aucune contestation en matière de prix ne sera admise après la signature du contrat et pour quelque motif que ce soit. Les forfaits sont calculés sur la base de prix donnés par la compagnie aérienne pour une classe tarifaire précise. Quand cette classe est complétée, Secrets du Monde peut vous proposer une autre classe de réservation ou un autre vol. Lors de ces rachats ou changement de classe, le tarif donné par la compagnie peut être différent, et dans ce cas, nous le répercutons sur le montant total du voyage.

A la facturation, le prix est ferme et définitif et en euros. Toutefois conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au carburant ;
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Secrets du Monde s'engage à en informer le client par écrit au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

### **4 – Modification demandée par le client avant le départ**

Toute modification d'un des éléments du voyage après inscription, c'est à dire après signature de la fiche d'inscription sera facturée 50 € par personne, en plus du coût supplémentaire éventuel des prestations modifiées. Si la modification concerne l'orthographe du nom ou du prénom du client, Secrets du Monde ne pourra être tenue pour responsable si la compagnie aérienne impose 100% de frais d'annulation en plus du rachat d'un nouveau billet d'avion selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.

### **5 – Conditions et frais d'annulation**

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Secrets du Monde et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance prend en compte la date du fait générateur d'origine de la décision de l'annulation du voyage et non pas la date à laquelle vous informez Secrets du Monde ou l'assureur. Dans tous les cas, il est rappelé que la prime d'assurance, les frais d'annulation plus de 60 jours avant la date de départ ne sont remboursables ni par Secrets du Monde, ni par l'assureur.

#### **5 – 1. barème des frais d'annulation pour les voyages à forfaits**

Si vous devez annuler, pour quelque raison que ce soit votre voyage, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées après déduction des frais d'annulation selon le barème suivant :

- A plus de 60 jours avant la date de départ : 100 % par personne (ces sommes ne sont remboursables ni par Secrets du Monde, ni par l'assurance que nous vous proposons) plus les frais réels engagés au titre du transport aérien si le billet est émis.

- de 60 jours à 31 jours avant la date du départ : 10% du montant total des prestations, avec un minimum de 130 €/personne plus les frais réels engagés au titre du transport aérien si le billet est émis.

- de 30 à 21 jours avant la date du départ : 30 % du montant total des prestations plus les frais réels engagés au titre du transport aérien si le billet est émis..

- de 20 à 15 jours avant la date du départ : 50% du montant total des prestations plus les frais réels engagés au titre du transport aérien si le billet est émis.

- de 14 à 7 jours avant la date du départ : 75% du montant total des prestations

- moins de 7 jours avant la date du départ ou non présentation/et ou retard à l'aéroport: 100% du montant total des prestations.

Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets non remboursables. Il vous sera précisé lors de votre inscription si votre billet est ou non remboursable. La taxe carburant est englobée dans les taxes d'aéroports

Dans tous les cas, il est rappelé que les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le client tels que : frais d'obtention de visa, frais consulaires, de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

#### **5 – 2. barème des frais d'annulation pour les vols secs**

Les compagnies aériennes demandent que le(s) billet(s) soit(en)t émis ou la réservation, le règlement total de(s) billet(s) devra se faire simultanément à la réservation et à l'émission. Chaque compagnie aérienne possède ses propres conditions d'annulations et de modifications après l'émission de(s) billet(s). Elles vous seront communiquées oralement et confirmées par écrit sur votre facture dans la partie «Après l'émission du billet »

Si vous devez annuler votre vol, une fois le billet émis, pour quelque raison que ce soit, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées après déduction des frais inscrits sur votre facture dans la partie «Après l'émission du billet ». Dans tous les cas, les frais de modifications ou d'annulations sont valables jusqu'à la veille du départ. Le jour du départ : aucune modification ou annulation ne sera possible, le billet sera perdu.

- Les billets réservés sur des vols charter entraînent des frais d'annulation de 100 % quel que soit la date d'annulation.

Dans tous les cas, il est rappelé que les primes d'assurances, les frais de modification restent acquis à Secrets du Monde, les frais extérieurs engagés par le client tels que : frais d'obtention de visa, frais consulaires, de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

### **6 – Annulation de la part de Secrets du Monde**

Secrets du Monde peut être contraint d'annuler un départ par suite de conditions mettant en cause la sécurité, soit en cas de force majeure ou graves extérieures à Secrets du Monde. Il vous sera proposé dans la majorité des cas une formule de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes versées (prime d'assurance incluse). En revanche les frais de visa engagés ne pourront pas être remboursés. Aucune indemnité compensatoire ne sera versée.

### **7 – Reconfirmation des vols**

Les clients voyageant dans le cadre d'un vol sec doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol au plus tard 3 jours avant la date de départ, faute de quoi la réservation ne serait pas maintenue. Les clients ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Secrets du Monde en cas d'oubli ou de retard dans la reconfirmation du vol. Dans le cas d'un circuit ou d'un séjour avec les transferts aéroports / hôtels aller-retour, les formalités sont assurées par nos représentants.

### **8 – Assurances Voyages**

Secrets du Monde propose différentes formules d'assurance souscrites auprès de April International pour votre voyage. Les livrets complets des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurances sont disponibles sur notre site [www.secretsdumonde.com](http://www.secretsdumonde.com) ou sur demande auprès d'un de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage en fonction de la formule souscrite de contacter personnellement April International afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les différentes formules proposées, il est rappelé que la prime d'assurance, les frais d'annulation plus de 60 jours avant la date de départ ne sont remboursables ni par Secrets du Monde, ni par l'assureur.

En cas d'annulation ou tout autre incident couvert par le contrat souscrit, vous devez contacter April International Voyages, service gestion client, 110, avenue de la République 75545 Paris cedex 11. Par téléphone, les numéros de téléphone sont indiqués sur vos contrats d'assurance et livret remis dans votre carnet de voyages.

### **9 – Transport aérien**

Le contrat qui lie les transporteurs aériens à leurs clients est régi par la Convention Internationale de Montréal du 2 mai 1999 ou de la réglementation de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné. Il prévoit que les compagnies aériennes peuvent intervenir sans préavis et modifier les horaires, les types d'appareils, les aéroports de départ et d'arrivée (ex. Orly/Roissy), les itinéraires ; les frais éventuels (notamment frais de navette, taxi, bus, parking) que pourraient entraîner ces modifications ne seront pas pris en charge et ne donneront lieu à aucune indemnisation.

**Horaires et appareils :** les horaires de tous les vols, les types d'appareil, l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être soumis à des modifications, même après confirmation, à l'initiative du transporteur, des retards indépendants de la volonté de Secrets du Monde (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, fermeture d'aéroports) peuvent survenir. Secrets du Monde s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses passagers dès connaissance des nouvelles données. Les vols peuvent s'effectuer de jour comme de nuit. Le premier et le dernier jour du voyage étant consacrés au transport, Secrets du Monde n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, il ne saurait être tenu pour responsable en cas de départ tardif et/ou de retour matinal le premier et/ou le dernier jour.

**Correspondance :** en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaire (ou même de jour) pourraient engendrer. Conformément aux conventions internationales les correspondances ne sont pas garanties; le voyageur ne pourra exiger un dédommagement ou une prise en charge quelconque.

**Compagnies aériennes :** Les noms des compagnies aériennes indiqués dans vos documents de voyage sont susceptibles de modification. Secrets du Monde s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. En vertu de l'article 9 du règlement européen n° 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site internet [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm)

En raison d'accord de partenariat commercial (code share) existant entre certaines compagnies aériennes, vous pourrez être amenés à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement (dans le cadre de cet accord). Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Secrets du Monde ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Secrets du Monde.

**Retard, annulation, surréservation, pertes de bagages :** Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet en cas de perte ou de dommage de vos bagages, de retard, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation que votre vol soit régulier ou charter. En cas de réclamation, une notice concernant vos droits d'indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne. Vous devrez conserver tous les documents originaux (billets d'avion, cartes d'embarquement, coupon bagage, etc.) et solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement ou d'annulation de vol(s).

**Pré et post acheminement :** Nous recommandons vivement à nos clients de prévoir un pré ou post acheminement par leurs propres moyens, de prévoir une connexion maximum de sécurité, de réserver des titres de transport modifiables, voire même remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

**Conditions spéciales pour vols charters :** Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol charter, le vol prévu peut être modifié afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol. En outre, l'affrètement se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer ses clients, par tout mode de transport de son choix, ainsi qu'il ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures, sans qu'aucun dommageement ne puisse être revendiqué par les clients. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil. Les horaires des vols prévus sont donnés à titre indicatif et peuvent faire l'objet d'une modification. Les éventuels frais relatifs à ces modifications (nuits d'hôtel, repas, parking) sont à la charge du client. Secrets du Monde s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses clients de sa connaissance des nouvelles données.

**Responsabilité :** Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, Secrets du Monde ne pourra être tenu responsable des conséquences des événements suivants :

- perte ou vol des billets d'avion.
- défaut de présentation ou présentation des documents d'identité et/ou sanitaires primaires ou d'une durée de validité insuffisante (passeport, carte d'identité, visas, certificat de vaccination) au poste de police, de douanes ou d'enregistrement. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ prévu sera considéré comme une annulation, quelles qu'en soient les raisons (pré acheminement retard, conditions météo, trafic routier chargé, défaut de visa, documents d'identité primaires, etc.), il sera retenu 100% du montant total du voyage.
- incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerre, troubles politiques, graves extérieures à Secrets du Monde, incidents techniques extérieurs à Secrets du Monde, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards, (y compris les retards de La Poste pour la transmission des billets et/ou passeports), pannes, retard ou perte ou vol de bagages ou d'autres effets.
- le ou les retards subis, ayant pour origine les cas visés ci-dessus 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, nuits d'hôtel, repas, parking) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Secrets du Monde se réserve le droit de modifier les dates, les horaires, ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du client ne peut être assurée et ce sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## 10 – Déroulement du voyage

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour (au point de départ). En fonction des horaires et des disponibilités des transferts entre chacune des étapes, Secrets du Monde se réserve le droit de modifier le découpage du séjour sans pour autant altérer le nombre de nuits sur chaque étape.

### Météorologie et grèves

La perturbation des conditions météorologiques et les grèves imprévues sont considérées comme des cas de force majeure. Elles peuvent entraîner des retards, des annulations de bateaux ou d'avion. Secrets du Monde s'efforcera néanmoins et selon les disponibilités d'acheminer le client et de réaliser son voyage selon les possibilités, même par transport

d'acheminement possible. Dans le cas d'une perte de correspondance, notamment au retour, le client devant peut-être alors acquiescer un nouveau titre de transport, notre responsabilité ne saurait être engagée et le client ne pourrait prétendre à aucun dommageement Secrets du Monde néanmoins tout en ouvrant sur place pour éviter de telles situations

## 11 – Prestations terrestres

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, vols) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux ; les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Secrets du Monde. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

**Durée du séjour :** Les prix sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées entières. Le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au retour, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, les repas supplémentaires resteront à la charge du client.

En général, les chambres sont disponibles le jour de l'arrivée à partir de 15h00 (lors d'une arrivée tardive dans la nuit, les chambres sont donc disponibles immédiatement). Le jour où vous quittez l'hôtel, les chambres doivent être généralement libérées à 11h00. Par conséquent si votre vol est prévu d'collage après 11h00, tous les hôtels n'ayant pas la même politique, Secrets du Monde ne pourra être tenue pour responsable si les horaires indiqués ci-dessus ne sont pas ceux appliqués par l'hôtelier.

Après 11h00, dans le cas si un séjour en formule tout inclus ou all inclusive est à la discrétion de l'hôtel, de vous fournir ou non la prestation tout inclus ou all inclusive jusqu'à votre départ de l'hôtel. L'éventuelle arrivée tardive du premier jour ne peut servir de compensation pour les prestations le jour du départ de l'hôtel.

**Effets personnels :** Les clients sont responsables des biens personnels qu'ils conservent sous leur garde, qu'ils s'agissent des pièces d'identité et passeports, d'argent, bijoux, traveller cheques, cartes bancaires, vêtements, appareils photos ou vidéos. En cas de perte ou de vol durant leur séjour, ils auront l'obligation de faire immédiatement une déclaration auprès des autorités locales. En tout état de cause, Secrets du Monde ne pourra être tenue pour responsable de ces pertes ou vols et ne saurait être tenu de dommagier les clients en de telles circonstances.

**Excursions :** En cas de litige concernant les excursions achetées directement sur place auprès de nos intermédiaires, la responsabilité de Secrets du Monde ne saurait être engagée.

**Transferts :** A l'arrivée et au retour, les clients sont groupés et transférés de l'aéroport à leur différents lieux de séjour et inversement. Dans certains cas, il en résulte une certaine attente à l'aéroport ou à l'hôtel du fait de l'attente de tous les clients prévus sur le transfert.

**Hôtels :** Le nombre d'étoiles ou classification attribué à l'établissement hôtelier figurant dans nos descriptifs correspond à une classification établie selon les normes locales du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises, européennes et internationales

## 12 – Risques

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, à Secrets du Monde ou aux guides ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droits et tout membre de la famille.

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble des voyageurs, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Secrets du Monde se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants ne puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par les réceptifs. Secrets du Monde ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence d'un voyageur.

### Informations sécurité

Secrets du Monde vous conseille de consulter la fiche du ministère des Affaires Étrangères relative à votre voyage sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (conseils aux voyageurs).

## 13 – Généralités

L'intégralité du contenu du site internet comme des présentes conditions particulières de vente est susceptible d'être modifiée à tout moment, et Secrets du Monde en informera le client par écrit avant la conclusion du contrat de voyage.

## 14 – Après –Vente

Toute réclamation relative à un voyage doit nous parvenir dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec AR. Il appartient au client de fournir toutes preuves (attestations, photos) permettant d'établir les circonstances du litige. A défaut de transmission de dossier complet, la demande ne pourra être traitée. Après avoir saisi le service client et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois, vous pouvez saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Conditions particulières mises à jour le 17/04/13

## Secrets du Monde

1 villa Moderne

75014 Paris.

Tel : 01 45 42 64 44.

[info@secretsdumonde.com](mailto:info@secretsdumonde.com)

SARL au capital de 7 622 euros.

RCS Paris B 430 198 432.

SIRET 430 198 432 00022

Licence IM075100407

Assurance responsabilité civile et Professionnelle :

Generali Assurances

N° 56 027 532 R

7 boulevard Haussmann

75546 Paris cedex 09

Garantie Financière :

Société Générale

Agence Paris Jemmapes

au 117/119, quai de Valmy

75010 Paris