



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. Préambule

### Article 1.1. Désignation du vendeur

Terra Gaïa est une marque de la société TOGEZER. TOGEZER, société par actions simplifiée enregistrée au RCS de Marseille sous le numéro 819 330 796, dont le siège social est sis 46 avenue Paul Dalbret – 13013 Marseille.

Téléphone : + 33 4 65 84 99 04

Adresse mail : [hello@togezer.travel](mailto:hello@togezer.travel)

Représentant légal : Thomas LOUBERT, Président

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM013230017

Garant financier : APST – 15 avenue Carnot – 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox - Tourisme Pro, 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux

Adresse du site internet de vente : <https://www.terra-gaia.voyage/>

Ci-après dénommé « Terra Gaïa »

### 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 Terra Gaïa de prestations touristiques fournies directement par l'entité 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-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

### Article 1.3. 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 Terra Gaïa dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

## 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 Terra Gaïa.

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 Terra Gaïa et figurent sur la confirmation de réservation.

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

## 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'article 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* ».

## 4. Prix

### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en dollars (USD) ou en euros selon le pays de destination et l'identité de l'agence locale réceptive, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes.

Sauf mention contraire au contrat, le prix comprend les éléments suivants : les vols intérieurs, les transferts à destination, l'hébergement, les repas (lorsque cela est précisé) et les excursions ou activités réservées. Plus généralement, le prix comprend les éléments énoncés dans le devis et dans la confirmation de réservation.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, les vols internationaux, le supplément chambre individuelle, les repas non mentionnés dans le descriptif de voyage, les assurances facultatives, ni les dépenses personnelles. Il ne comprend pas non plus les excursions ou activités optionnelles mentionnées comme telles dans le devis.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est 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 Terra Gaïa qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Terra Gaïa 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 Terra Gaïa.

Le Client dispose des moyens de paiement suivants :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par virement (frais de virement à la charge du Client).

**Attention :** Dans le cas d'un paiement en dollar USD, le Client s'engage à utiliser un moyen de paiement lui permettant de payer dans cette devise.

#### **5. Révision du prix**

Terra Gaïa 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, Terra Gaïa a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, Terra Gaïa 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.

#### **6. Réservations**

Terra Gaïa propose un système de réservation à distance hors ligne (par téléphone ou par mail). Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Terra Gaïa travaille en collaboration avec des réceptifs locaux afin de garantir une organisation optimale de séjours.

Le Client contacte au choix Terra Gaïa ou un réceptif local du groupe Terra par téléphone ou par mail afin de fixer un rendez-vous pour un premier entretien.

Suite à ce rendez-vous téléphonique un devis accompagné des présentes CGV sera transmis par mail sur son adresse habituelle de communication. Ce mail contiendra également un texte à trous qu'il conviendra de renvoyer par retour de mail dûment complété pour confirmer le devis.

Ce devis peut être modifié avant son acceptation selon les besoins du Client.

**Dans les deux hypothèses, le paiement doit être effectué auprès de Terra Gaïa.**

Ainsi, le devis sera confirmé après la réception par Terra Gaïa par retour de mail du client de l'acceptation de celui-ci accompagné d'un acompte de 30 % du montant des prestations et du paiement intégral du prix des vols intérieurs.

Pour confirmer la réservation des prestations, le reste du solde devra être versé conformément au délai indiqué sur le devis : pour les forfaits avec prestations terrestre (hors vols) : versement du solde à J-45 avant le départ.

Pour toutes les réservations effectuées moins de 45 jours avant le départ, 100% du montant est à verser à la réservation.

Suite à son paiement, le Client recevra par mail un carnet et ses documents de voyage.

## 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.

Terra Gaïa 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.**

## 8. Modification du contrat

### Article 8.1. Modification à l'initiative de Terra Gaïa

Terra Gaïa a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans 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. A titre d'exemple, une modification d'hébergement pour un hébergement équivalent est une modification mineure.

Si Terra Gaïa est contrainte 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 %, elle 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 Terra Gaïa 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, Terra Gaïa 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.

Terra Gaïa s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Terra Gaïa :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Terra Gaïa ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Toute modification émanant du Client devra être acceptée expressément et par écrit par Terra Gaïa.

## 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 Terra Gaïa par mail.

Terra Gaïa demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant:

- Annulation plus de 120 jours avant le départ : 10% du montant total de la réservation sera retenu ;
- Annulation de 119 à 90 jours avant le départ : 20% du montant total de la réservation sera retenu ;
- Annulation de 89 à 46 jours avant le départ : 30% du montant total de la réservation sera retenu ;
- Annulation de 45 à 30 jours avant le départ : 60% du montant total de la réservation sera retenu ;
- Annulation moins de 30 jours avant le départ : 100 % du montant total de la réservation sera retenu.

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, Terra Gaïa procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Les prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que Terra Gaïa aura acheté les titres de transport, qui ne sont ni modifiables ni échangeables.

La date d'annulation est la date de réception par Terra Gaïa de la demande du Client.

### Article 9.2. Résiliation du contrat par Terra Gaïa

Terra Gaïa 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,

Terra Gaïa 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, Terra Gaïa 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 six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) Terra Gaïa est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Terra Gaïa 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.

## 10. Cession du 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.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Terra Gaïa 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 Terra Gaïa.

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.

**IMPORTANT :** Les billets de transport sur les vols intérieurs sont nominatifs. Une cession pourra entraîner des frais de réédition et pour les billets non cessibles, le coût du billet sera à la charge du Client cédant ou du cessionnaire. Par ailleurs, en cas de cession tardive avant le début du séjour, certains vols intérieurs pourraient ne plus être disponibles.

## 11. Garantie de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à Terra Gaïa 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 dès constatation des éventuelles non-conformités, afin que Terra Gaïa puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et y remédier si nécessaire.

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 Terra Gaïa 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 Terra Gaïa est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Terra Gaïa ne pourra être considérée comme responsable ni défailante 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 Terra Gaïa 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.

## 12. Protection des données à caractère personnel

### Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Prestations touristiques, Terra Gaïa met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux bénéficiaires des prestations.

A ce titre, Terra Gaïa collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, date et lieu de naissance, pièce d'identité (numéro et date/lieu de délivrance) permis de conduire, composition de la famille et particularités notées au contrat.

### Article 12.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les 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 Terra Gaïa.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de Terra Gaïa 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 Terra Gaïa
- 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 Terra Gaïa sont les suivantes : les salariés de Terra Gaïa et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Terra Gaïa participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amenés 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.

Terra Gaïa 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 Terra Gaïa 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 réglementation 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 mail à l'adresse suivante : [hello@togezer.travel](mailto:hello@togezer.travel) et en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

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*

Terra Gaïa 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, Terra Gaïa 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/>.

### **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.

### **14. Assurances**

Terra Gaïa est assurée 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 Prestations.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

### **15. Enfants mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, Terra Gaïa doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

### **16. Responsabilité de Terra Gaïa**

#### *Article 16.1 – Responsabilité de plein droit*

Terra Gaïa est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Terra Gaïa 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.

Terra Gaïa ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

### *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 Terra Gaïa 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.

## **17. Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Terra Gaïa 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.

## **18. Aide au voyageur**

Terra Gaïa est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, Terra Gaïa apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Terra Gaïa 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.

## **19. Accessibilité**

Malgré tous les efforts de Terra Gaïa, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, comme par exemple les randonnées ou certaines visites à accès difficile. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

## **20. Règlement des litiges**

### *Article 20.1. 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 20.2. 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 Terra Gaïa au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

### *Article 20.3. 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 20.4. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Terra Gaïa 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.

## **21. 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 Terra Gaïa, 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 Terra Gaïa, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas Terra Gaïa 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.

Terra Gaïa a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terra Gaïa.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Terra Gaïa qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Terra Gaïa.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

## **22. Information importante : Formalités administratives et sanitaires**

Quels que soient la destination et les pays visités, vous devez 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. En cas de refus de délivrance de l'ESTA ou de tout autre visa nécessaire pour entrer dans le pays de destination du séjour, la responsabilité de Terra Gaïa ne saurait être engagée et les frais d'annulation s'appliqueront de plein droit.

Terra Gaïa délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. 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 l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Terra Gaïa ne pourra, en aucun cas, être tenue pour 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/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère

de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

Terra Gaïa attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels 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.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Terra Gaïa 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](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé).

Sauf prestation expressément prévue au contrat, Terra Gaïa n'est pas tenue de vérifier la validité et la conformité des documents de voyage, même s'ils ont été transmis par le Client. Son obligation se limite à une obligation d'information.

## **23. Location de voiture**

En cas de location voiture, le permis de conduire français est requis de même que le permis de conduire international lors de la prise du véhicule de location sur place.

Une carte de paiement internationale de type visa, mastercard ou autre... est également exigée, sur laquelle sont dûment mentionnés les termes "carte de crédit" et non "carte de débit".

Certains loueurs refusent de délivrer le véhicule sur présentation d'une seule carte de débit. Terra Gaïa ne pourrait être tenu responsable de ce manquement.