



# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de réservation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ALMA MUNDI a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST - Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot 75017 Paris - Association régie par la loi du 1er Juillet 1901. Organisme de garantie collective prévu par le livre II du Code du Tourisme. Tél : + 33 (0)1 44 09 25 35. E-Mail : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ALMA MUNDI. [Site Web : [www.apst.travel](http://www.apst.travel) sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.]

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

### ARTICLE 1<sup>ER</sup> - ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

L'achat du voyage de la présente brochure auprès de ALMA MUNDI entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions Particulières de Vente de ALMA MUNDI et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Conformément aux dispositions des articles R. 211-5 et L. 211-9 du Code du tourisme, ALMA MUNDI se réserve expressément la possibilité d'apporter certaines modifications aux présentes Conditions Particulières de Vente. Toute modification des présentes sera communiquée par écrit au client avant la conclusion du contrat.

### ARTICLE 2 - INFORMATION PRÉALABLE

L'information préalable requise par les articles L.211-8 et R.211-5 du Code du Tourisme est constituée par toutes les informations contenues dans nos programmes. Conformément aux articles L.211-9 et R.211-8 du Code du Tourisme, outre les errata, ALMA MUNDI se réserve expressément la faculté de modifier tout élément de son offre préalable dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres, sièges dans le transport aérien, etc.).

### ARTICLE 3 - LES ERRATA

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours, ou certaines informations contenues dans nos programmes. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

### ARTICLE 4 - INSCRIPTION ET CONTRAT

L'inscription à un des voyages ou séjours proposés dans nos programmes doit être souscrite directement auprès de ALMA MUNDI, par la signature par le client du bulletin d'inscription transmis par ALMA MUNDI.

Le contrat de voyage n'est réputé conclu qu'à la double condition suivante :

- Un exemplaire du bulletin d'inscription signé et ses annexes (brochure) contenant les informations requises par les dispositions des articles L.211-10 et R.211-6 du Code du Tourisme (ainsi que les éventuels errata), doivent avoir été remis au client qui en conserve un exemplaire ; - La réservation doit avoir été confirmée par ALMA MUNDI si les disponibilités des voyages ou des séjours selon les dates choisies le permettent. Dans les autres cas la confirmation ou la non confirmation sera adressée au client dans le délai de 8 jours ouvrés après la date de signature du bulletin d'inscription et de ses annexes évoquées à l'alinéa précédent.

Le client n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (article L211-20-4 du Code de la Consommation).

### ARTICLE 5 - CARNET DE VOYAGE ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre d'une démarche de Tourisme Responsable, ALMA MUNDI privilégie le recours à la version électronique pour les documents de voyage. Ainsi, toutes les informations utiles et les documents nécessaires au voyage sont adressés par e-mail à l'adresse électronique communiquée par le client lors de sa réservation.

### ARTICLE 6 - ACOMPTE ET PAIEMENT

**Circuits hors de France :** toute inscription à l'un de nos programmes implique le jour de la signature du contrat de vente le versement d'un acompte représentant 30 % du montant total du voyage considéré dans le cas des Séjours en France et des Circuits hors de France. Dans le cas des croisières, l'acompte demandé est de 50 %.

**Le client doit régler le solde 45 (quarante-cinq) jours au plus tard avant la date du départ.** Le client qui n'a pas réglé intégralement le solde dans ce délai est réputé avoir annulé son voyage et ne peut se prévaloir de cette annulation.

**Toute inscription intervenant à moins de 45 (quarante-cinq) jours du départ considéré implique le règlement intégral du voyage au moment de l'inscription.**

### ARTICLE 7 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

**En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables.**

**Circuits hors de France :** Lorsque l'annulation survient du fait du client une indemnité forfaitaire est retenue :

- De la signature du contrat à 91 jours avant le départ : 90€ de frais de dossier par participant, non remboursables et non pris en charge par l'assurance,
- entre 90 jours et 61 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage,
- entre 60 jours et 31 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage,
- entre 30 et 15 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- moins de 15 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**Croisières :** En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas (le cas échéant et lorsqu'ils ont été obtenus) ne sont pas remboursables.

Lorsque l'annulation survient du fait du client une indemnité forfaitaire est retenue :

- De la signature du contrat à 6 mois avant le départ : 20 % du montant total du voyage,
- entre 6 mois et 2 mois avant le départ : 50 % du montant total du voyage,
- entre 2 mois et 1 mois avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- moins d'1 mois avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**Séjours en France :** Lorsque l'annulation survient du fait du client une indemnité forfaitaire est retenue :

- De la signature du contrat à 31 jours avant le départ : 15€ de frais de dossier par participant, non remboursables et non pris en charge par l'assurance,
- entre 30 jours et 15 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage,
- entre 15 jours et 7 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage,
- moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

### Dans tous les cas :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le carnet de voyage ou encore, si par suite de non-présentation des documents de voyage (passeport, visas, certificats de vaccination, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par la souscription d'une assurance annulation ou multirisque.

### ARTICLE 8 - MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

**Toute modification du contrat de voyage à la demande du client plus de 30 jours avant la date de départ entraîne 50€ de frais de dossier par personne,** auxquels s'ajoutent les frais éventuels engagés suite à la modification. Aucune demande de modification n'est possible à moins de 30 jours de la date de départ.

### ARTICLE 9 - ANNULATION DU FAIT DE L'AGENCE ALMA MUNDI

Si l'organisateur se trouve en situation d'annuler un voyage, conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, il se réserve la possibilité de proposer au client un voyage ou séjour de substitution par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client disposera d'un délai de 7 jours à compter de la proposition pour l'accepter. A défaut de réponse du client, ce dernier sera réputé avoir refusé le voyage de substitution et sera remboursé

de l'ensemble des sommes déjà versées. Si la proposition de substitution est acceptée aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client. Si l'annulation est imposée par des circonstances relevant d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, ou par l'impossibilité de garantir la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral des sommes déjà versées.

#### ARTICLE 10 - MODIFICATION DU CONTRAT DE VOYAGE PAR SUITE D'UN ÉVÉNEMENT EXTÉRIEUR

Lorsqu'avant le départ, du fait d'un événement extérieur qui s'impose à ALMA MUNDI, celle-ci est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par ALMA MUNDI. Au cas où le client opterait pour la résiliation, il pourra solliciter le remboursement de la totalité des sommes réglées. Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification), le client devra informer ALMA MUNDI dans les 7 jours de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception évoquée plus haut. À défaut de réponse par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée.

Un avenant précisant la ou les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

#### ARTICLE 11 - PRIX

Les prix figurant dans nos programmes sont des exemples de prix applicables pour les périodes indiquées et valables jusqu'à la parution d'une nouvelle édition sous réserve d'éventuelles modifications telles que mentionnées aux articles 2 et 13 des présentes. Le prix du voyage est impérativement confirmé par ALMA MUNDI au client au moment de l'inscription.

Les prix de nos forfaits incluent l'ensemble des prestations décrites dans chaque programme et ne sont en principe pas révisables. Toutefois, les prix ont été établis de manière forfaitaire, notamment sur la base de différentes données économiques soumises à variation (cours des devises, taxes aéroportuaires et portuaires, coût du carburant) et dont la fluctuation est susceptible d'entraîner des modifications du prix du forfait. Les prix sont basés sur un certain nombre de nuitées qui ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. La durée du séjour s'entend du jour de convocation jusqu'au jour du retour en France.

Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans le descriptif de chaque offre.

Tous nos prix sont calculés au départ de Paris pour les voyages et croisières à l'étranger, ou avec rendez-vous sur place pour les séjours en France. Les prés et post-acheminements sont à la charge du client et relèvent de sa responsabilité exclusive. Supplément vol : pour tous nos voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base du prix donné par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons être amenés à proposer une autre classe tarifaire correspondante à un prix plus élevé. Pour tous nos voyages, à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.) nous pouvons être amenés à proposer un complément d'offre aérienne à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un tarif forfaitaire. De plus, il convient de souligner, à cet égard, que les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires (transporteurs, hôteliers, etc.), qu'ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à ce sujet. Une interruption du voyage ou du séjour du fait du client et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ou avoir, même partiels.

#### ARTICLE 12 - MODIFICATION DU PRIX

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf dans les cas suivants :

- a) Variation du coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- b) Variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Variation du taux de change.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente comme suit : a) La variation du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix de vente conformément aux modalités de calcul suivantes :

- Pour les vols réguliers, l'application de la hausse ou de la baisse est pratiquée directement par la compagnie aérienne régulière et réimpactée par ALMA MUNDI à ses clients, sur la part aérienne des forfaits

- Pour les vols affrétés : la variation s'entend seulement du coût du carburant. Le prix du carburant fluctuant, nous répercutons cette variation sur le prix du forfait touristique tant à la hausse qu'à la baisse et communiquons l'évolution du prix qui sera appliquée à la hausse ou à la baisse pour tous les départs ayant lieu entre 40 et 70 jours suivant la notification.

b) S'agissant des taxes et redevances, la présente brochure indique le montant des taxes et redevances, retenus comme référence lors de l'établissement des prix. Le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation ou la diminution intervenue après la conclusion du contrat.

c) Variation du taux de change : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, cette incidence sera intégralement répercutée dans le prix de vente des voyages tant à la hausse qu'à la baisse. La variation du taux de change ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises.

Aucune modification du prix du voyage ne pourra intervenir après le versement du solde du montant du voyage 45 (quarante-cinq) jours avant la date de départ. Si la réalisation d'un voyage est conditionnée à l'atteinte d'un nombre minimal de participants, il pourra être proposé au client un surcoût permettant le maintien du voyage si ce nombre minimal n'est pas atteint.

#### ARTICLE 13 - DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de l'arrivée au point de rendez-vous à la date du jour marquant la fin du programme. Le prix du voyage ou séjour est calculé en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée, conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale, correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15 h et 10 h le lendemain matin.

En raison des horaires de transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière nuitée peut être écourtée par rapport au programme ou circuit prévu à la présente brochure.

#### ARTICLE 14 - NOMBRE DE PARTICIPANTS

Lorsque la mention « départ garanti » est utilisée sans la mention d'un nombre minimal de participants, ALMA MUNDI ne subordonne pas la réalisation d'un voyage ou d'un séjour à un nombre minimal de participants.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est prévu et qu'il n'est pas atteint, ALMA MUNDI informe le client, au moins 21 (vingt-et-un) jours avant la date du départ de l'annulation du voyage ou de la possibilité de maintien du voyage moyennant le versement d'un surcoût par participant. Le silence de ALMA MUNDI vaut confirmation du départ et levée de la condition du nombre minimal de participants et de surcoût éventuellement proposé.

#### ARTICLE 15 - APTITUDE AU VOYAGE

ALMA MUNDI attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. ALMA MUNDI conseille une visite médicale avant tout voyage.

#### ARTICLE 16 - RISQUES

Certains événements ou risques très probables d'événements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunamis, tremblement de terre, cyclone) peuvent survenir après la mise à disposition de la brochure et de son annexe au public.

ALMA MUNDI se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel événement, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

#### ARTICLE 17 - HÔTEL

ALMA MUNDI précise dans ses programmes la classification des hôtels par étoiles ou par catégorie effectuée par les Ministères de Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises. Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles.

Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint est ajouté dans le même espace. ALMA MUNDI recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées. Selon la réglementation internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à 10h, même si le départ n'a lieu qu'en soirée. Les prestations transferts non utilisées par le client sont non remboursables.

#### ARTICLE 18 - REPAS

Le séjour en pension complète comprend un dîner, une nuitée, un petit déjeuner et un déjeuner. Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans la brochure. Dans la formule « tout compris », les prestations s'arrêtent après le petit déjeuner du jour du départ. Ces prestations peuvent être fournies lors du transport aérien ou lors du séjour hôtelier.

#### ARTICLE 19 - EFFETS PERSONNELS

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel, le cas échéant.

ALMA MUNDI n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

#### ARTICLE 20 - BILLETS D'AVION ET DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

**Les billets d'avion ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement.** • ALMA MUNDI ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par ALMA MUNDI, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

• ALMA MUNDI ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination, etc.), - lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage. - lorsque le client se présente après l'heure limite d'enregistrement : ALMA MUNDI conseille vivement **de se présenter au plus tard 2 h avant le décollage pour un vol moyen-courrier et 3 h avant le décollage pour un vol long-courrier.**

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

#### ARTICLE 21 - FORMALITÉS

Il appartient à ALMA MUNDI de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières pour les ressortissants français, y compris pour les mineurs et les animaux. L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination.

ALMA MUNDI s'engage à communiquer par écrit au client toute modification éventuelle des formalités à accomplir dès qu'elle lui sera portée à connaissance et recommande au client de consulter le site gouvernemental suivant : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>. Il appartient au client, dans le cas où il déciderait d'accomplir les formalités administratives par lui-même, de respecter scrupuleusement les procédures d'obtention de ces formalités communiquées par ALMA MUNDI.

ALMA MUNDI ne saurait être tenu responsable d'un refus et/ou défaut de délivrance des documents administratifs indispensables au voyage par les autorités concernées si le refus ou le défaut de délivrance est du fait du client.

Les formalités administratives indiquées dans la rubrique de chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter ALMA MUNDI pour les autres cas.

#### ARTICLE 22 - CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge). Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. **Le client est tenu d'informer ALMA MUNDI de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, circuit ou séjour ou au plus tard 15 jours avant la date de départ s'il s'agit d'une croisière**, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaires et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

**La cession entraîne des frais de dossier d'un montant de 50€ par personne.** Si les frais de dossier en cas de cession sont plus élevés que ceux indiqués, ALMA MUNDI en informe immédiatement son client et fournit les justificatifs nécessaires.

Si le contrat prévoit un transport aérien ou l'obtention de visa et dès lors que des billets ou le(s) visa(s) ont été émis au profit du client, ces derniers ne sont ni échangeables ni remboursables. L'intégralité des frais supplémentaires résultant de la cession (émission des billets, frais liés aux modifications, etc.) sera répercutée sur le prix du voyage. Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions de l'alinéa précédent ne peuvent trouver application.

Les contrats d'assurances et d'assistance ne sont pas cessibles.

## ARTICLE 23 - PRÉ-ACHEMINEMENT ET POST-ACHEMINEMENT.

Les prés et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive.

## ARTICLE 24 – PROTECTION DES DONNÉES NOMINATIVES

### Nouvelle Réglementation (RGPD)

#### Responsable du traitement

La Société ALMA MUNDI, inscrite au RCS de Paris sous le numéro B 803 408 640 sise au 4 passage des Abbesses 75018 Paris est responsable du traitement des données fournies par les utilisateurs.

On entend par utilisateur toute personne physique, ayant souscrit un séjour auprès de ALMA MUNDI ou ayant complété le formulaire de demande d'informations en ligne sur le site.

On entend par site, le site [www.alma-mundi.fr](http://www.alma-mundi.fr) et toutes les versions futures pouvant être développées sur plateformes à venir.

#### Collecte et finalités du traitement des données

La collecte de données s'effectue lors :

De l'inscription à une newsletter

Du remplissage du formulaire de demandes de brochures sur le site et du formulaire d'inscription à nos séjours dont l'adresse est transmise par mail aux personnes en faisant la demande.

#### ALMA MUNDI peut être amenée à collecter les données suivantes :

- Les données d'identité incluant le nom et prénoms, la civilité, date de naissance.
- Les données de contact incluant l'adresse de facturation, l'adresse de livraison, l'adresse e-mail et les numéros de téléphone portable et ou fixe.
- Les données de voyage incluant le numéro de la pièce d'identité, la date et lieu d'émission ainsi qu'une photocopie de la pièce d'identité. • Les données de transaction financière incluant des détails concernant des paiements ou des produits et services que vous avez achetés auprès d'ALMA MUNDI.
- Nous pouvons également collecter des données personnelles à catégorie spéciale, par exemple le type de repas souhaité (*végétarien, sans gluten etc.*).

Les données collectées nous permettent de mener à bien les traitements suivants :

Gestion des relations commerciales entre ALMA MUNDI et les utilisateurs, notamment lors des demandes d'information, souscription au séjour via les formulaires d'inscription, transactions, préparation logistique des séjours, retours, envoi de prospection commerciale, envoi de publicités ciblées en particulier en lien avec les réseaux sociaux.

#### Droit d'accès, de rectification et de suppression des données

L'utilisateur bénéficie d'un droit de regard et de modification sur les informations communiquées dans le cadre de l'utilisation du site [www.alma-mundi.fr](http://www.alma-mundi.fr) ou de son inscription à un séjour. La loi " informatique et libertés " du 06 janvier 1978 lui fait bénéficier d'un droit d'accès, de modification et d'opposition sur les données personnelles. Toute demande de modification ou de rectification devra être adressée par mail au responsable du site [www.alma-mundi.fr](http://www.alma-mundi.fr) à l'adresse [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr)

Transfert hors EU - Conformément à la législation applicable, ALMA MUNDI peut être amenée à transférer vos données au sein de l'Union Européenne ou dans des pays reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat de vos données en fonction des contraintes administratives, imposées par le pays de destination ou la compagnie aérienne.

Bases juridiques – Les Données personnelles que nous traitons sont, selon les finalités que nous poursuivons, justifiées pour une ou plusieurs des bases juridiques suivantes : nécessaires pour l'exécution du Contrat que vous avez souscrit, et utilisées à des fins d'intérêt légitime pour permettre l'amélioration de nos produits et services, de promouvoir nos différentes offres et services et/ou celles de nos partenaires.

#### Durée de conservation des données

ALMA MUNDI conserve les données des clients ou prospects pendant une durée de trois années à compter de la fin des relations. Ce délai court à compter soit de la dernière commande, soit du dernier échange. A l'issue de ce délai les données du client ou prospect seront supprimées.

Pendant la période d'utilisation des données, ALMA MUNDI met en place les moyens organisationnels, logiciels, juridiques, techniques et physiques aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de ALMA MUNDI, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité. Cependant, les données collectées pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants chargés contractuellement de l'exécution des tâches nécessaires au bon fonctionnement du site et de ses services ainsi qu'à la bonne gestion de la relation avec vous, sans que vous ayez besoin de donner votre autorisation. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants n'ont qu'un accès limité à vos données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, ALMA MUNDI s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

#### Demande d'informations sur les séjours ALMA MUNDI

L'utilisateur peut souhaiter être informé des offres, des nouveautés, des informations ALMA MUNDI via le lien « Recevoir les brochures » du site, par l'envoi d'un mail à [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr) ou via l'envoi d'un message sur la page Facebook d'ALMA MUNDI. L'utilisateur pourra demander l'arrêt de l'envoi d'informations en pied des mails collectifs envoyés par ALMA MUNDI via le lien de désabonnement qui est y inséré.

Conformément à l'article L 34-5 du Code des postes et des communications électroniques, ALMA MUNDI pourra envoyer de la prospection commerciale par voie électronique à l'Utilisateur s'il n'a pas donné son consentement préalable dès lors que l'Utilisateur est déjà client ALMA MUNDI et qu'il ne s'est pas opposé à recevoir de la prospection commerciale sur des produits ou services analogues à ceux déjà fournis par ALMA MUNDI. L'utilisateur pourra à tout moment mettre fin en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans chaque mail d'information.

#### **Courrier postal et numéro de téléphone**

L'adresse postale et le numéro de téléphone du client sont nécessaires à la relation commerciale entre ALMA MUNDI et le client. ALMA MUNDI pourra utiliser ces données à des fins de prospection commerciale conformément à l'article L 34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le client pourra à tout moment s'y opposer via le lien présent sur les mails d'information, en envoyant un email à l'adresse [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr) ou encore par courrier à l'adresse suivante :

ALMA MUNDI  
Vie Privée – Protection des données  
4 passage des Abbesses  
75018 PARIS

#### **Sms / mms**

ALMA MUNDI peut utiliser le numéro de téléphone portable du client pour la gestion des commandes. Le client pourra à tout moment s'y opposer par mail en écrivant à [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr)

#### **Droit à l'oubli**

Vous pouvez demander que toutes les données collectées par ALMA MUNDI vous concernant soit effacées. Pour ce faire vous pouvez faire appel à l'administrateur du site par mail à [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr). Une demande par mail est suffisante. Il pourra néanmoins vous être demandé de justifier de votre identité afin d'éviter qu'une tierce personne intervienne en votre nom.

#### **ARTICLE 25 - ASSURANCE**

Assurances facultatives : nos programmes ne comprennent aucune assurance.

Toutefois, nous avons souscrit un contrat d'assistance médicale/rapatriement avec en option complémentaire une assurance annulation. Ces options vous seront proposées lors de votre inscription.

Nous vous recommandons vivement de souscrire une des assurances facultatives suivantes : - Assistance et Rapatriement - Multirisques (annulation, bagages et interruption de séjour) - Multirisques Haute Contribution (voyages dont le prix est supérieur à 8 000 euros par personne) - Assurance Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme.

Ces assurances facultatives vous seront proposées au moment de l'inscription.

Les assurances, excursions, droit de préférence et les éventuels frais de visas ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation.

#### **ARTICLE 26 - TRANSPORT**

Conformément à l'article R.211-15 du Code du Tourisme, l'information préalable de l'identité du transport aérien est communiquée dans chaque programme. Cette information est complétée, le cas échéant, par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels. Conformément à l'article R.211-18 du Code du Tourisme, après la conclusion du contrat, Alma Mundi informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat au moment de l'enregistrement. Les horaires de transport quand ils sont mentionnés dans nos programmes le sont à titre indicatifs, sous réserve de modification et ne sont pas de nature contractuelle. Les dates des jours de départ et de retour relèvent du contrat de voyage. Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Ce règlement communautaire désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte qu'il ne peut être invoqué à l'encontre de l'agence de voyages. Les horaires de retour seront communiqués sur place par le représentant de la compagnie aérienne. **Alma Mundi recommande de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage, le lendemain du jour de retour.** Par ailleurs, Alma Mundi attire l'attention du client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, les aéroports de départ et d'arrivée peuvent être modifiés par le transporteur et sont donc précisés au client à titre indicatif. Le transport des chats et des chiens est soumis à une réservation et à la confirmation de celle-ci. Les chats et les chiens sont acceptés en cabine à la condition qu'ils fassent moins de 5 kg et qu'ils soient enfermés dans un panier aéré. Les autres animaux ne sont pas acceptés. Le poids de bagages autorisé sans supplément de prix est de 15 kg par personne. Tout frais pour supplément de bagages est à la charge du client. La surcharge est payable directement à l'aéroport selon le barème appliqué par la compagnie. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. Les taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager sont remboursées lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la réception de la demande adressée par tout moyen permettant de lui donner date certaine (LRAR ou mail) à Alma Mundi ou à l'adresse [info@alma-mundi.fr](mailto:info@alma-mundi.fr). La demande devra préciser : votre numéro de réservation, nom/prénom, date de séjour, destination afin de pouvoir traiter votre demande.

Les taxes et suppléments liés au carburant (YQ, YR) ne sont pas remboursables.

#### **ARTICLE 27 - INTERVENANTS EXTÉRIEURS DURANT LE VOYAGE**

De nombreux programmes ALMA MUNDI prévoient durant le voyage l'intervention de conférenciers, personnalités et artistes. Si un intervenant extérieur est empêché de participer au voyage, en raison d'un cas de force majeure, ALMA MUNDI pourvoira au remplacement de cet intervenant en veillant à ce que cette substitution permette une qualité de prestation de niveau similaire.

#### **ARTICLE 28 - RESPONSABILITÉ**

ALMA MUNDI sera exonérée de toute responsabilité lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. ALMA MUNDI afin de souscrire les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle a souscrit une assurance auprès de **Hiscox** – 19, rue Louis Le Grand 75019 Paris, pour un montant de garantie tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs) de 8 000 000 €.

Il est rappelé que la responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages proposés dans nos programmes ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aériens des passagers, exclusivement comme précisé aux conditions de transport figurant sur le billet des passagers, en conformité avec les conventions internationales en vigueur et/ou la réglementation locale et notamment la convention de Varsovie et/ou Montréal en fonction des pays sur lesquels sont situés le point de départ et le point de destination du transport aérien.

En raison des différentes contraintes ou modifications horaires imposées par les transporteurs, la première et/ou la dernière journée peuvent se trouver écourtées ou allongées, par un départ matinal ou une arrivée tardive. Il est fortement recommandé à nos clients de ne pas prévoir d'obligation professionnelle et/ou de durée de transit et/ou correspondance trop courte, le jour et la veille du départ ainsi que le jour d'arrivée et son lendemain. Après la conclusion du contrat l'organisateur informe le client de toute modification de l'identité d'un transporteur aérien et/ou du type d'appareil et en informe le client au moment de l'envoi de la convocation ou dès qu'elle est portée à sa connaissance par la compagnie, au plus tard au moment de l'enregistrement. Des changements d'aéroport au départ de Paris peuvent également se produire (entre Roissy Charles De Gaulle et Orly). L'organisateur ne saurait substituer sa responsabilité à celle des transporteurs et être tenue responsable des frais éventuels occasionnés par des irrégularités ou interruptions du trafic aérien résultant d'un cas de force majeure. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour, du fait du client, ne peut faire l'objet d'aucun remboursement partiel pour la part de la prestation non consommée, à l'exception, sur demande écrite du client, des taxes aériennes, selon les modalités fixées par les compagnies aériennes. Les clients ont la possibilité de rejoindre le navire et d'en repartir par leurs propres moyens, forfait « Port-Port », en contrepartie d'une déduction tarifaire sur le prix du voyage à forfait. Les clients dans cette situation doivent impérativement se conformer aux lieux et horaires de convocation communiqués par l'organisateur, tout retard ou non présentation du client ne donnera lieu à aucun remboursement ni dédommagement. Les vols affrétés ne bénéficient d'aucune attribution de siège, certaines compagnies ne proposent pas de service gratuit de restauration à bord.

#### ARTICLE 29 - RÉCLAMATION

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentant sur place, afin de pouvoir, le cas échéant, apporter une solution au problème posé.

Toute réclamation portant sur l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat doit être communiquée par écrit directement à ALMA MUNDI, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé réception, dans le délai de 30 jours à partir de la date de retour.

L'étude de la réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels du contrat de voyage à forfait et aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Après avoir saisi ALMA MUNDI et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et autres informations pratiques sont disponibles sur le site "<http://www.mtv.travel>".

#### ARTICLE 30 - OPÉRATIONS COMMERCIALES

ALMA MUNDI peut être amenée à appliquer des promotions commerciales ponctuelles sur les voyages proposés. Ces promotions sont limitées dans le temps et ne sont pas rétroactives, elles ne pourront produire d'effets pour les inscriptions déjà réalisées et aucune réclamation ne sera prise en compte.

#### ARTICLE 31 - VISUELS

Les photographies présentées sur le site ALMA MUNDI et/ou les brochures ne sont pas contractuelles.

Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits, pour illustrer les voyages présentés, donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.