



Conditions Générales de Vente

Préambule

Un Monde Autrement est une société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros, dont le siège social est situé 97 Les Demeures de Monclar 13290 Aix-en-Provence - France dont le numéro unique d'identification est 98462059100029 RCS Montpellier, immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM034240008. La garantie financière est apportée par : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, France (la « **Société** »). L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : HISCOX SA, 49 AVENUE DE L'OPÉRA, 75002 PARIS, France

Un Monde Autrement SAS - 97 Les Demeures de Monclar - 13290 Aix-en-Provence - France
contact@unmondeautrement.com

SIRET 98462059100029

TVA intracommunautaire FR34984620591

La Société est amenée à travailler avec des agences locales en tant que prestataires de services locaux (hôtels, transporteurs, guides, etc.) (les « **Agences Locales** »). La liste des Agences Locales figure en **Annexe 1** des présentes.

(La Société et les Agences Locales sont ci-après désignées l'« **Agence** »)

1. Objet et territorialité

1.1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») régissent les relations contractuelles entre l'Agence (ci-après le « **Client** ») souhaitant réserver un voyage ou un service proposé par l'Agence. Les éventuelles conditions d'achat ou tout autre document contractuel du Client ne sont en aucun cas et en aucune manière applicables. Un contrat entre en vigueur avec la confirmation d'acceptation de la réservation par le Client (la « **Commande** »). L'Agence et le Client sont individuellement désignés une « **Partie** » collectivement les « **Parties** »).

1.2. Territorialité

Les présentes CGV s'appliquent aux services fournis en France et à l'étranger, étant précisé que certaines prestations peuvent être soumises aux législations locales des pays où les Agences Locales sont situées.

2. Acceptation des CGV

Toute réservation effectuée auprès de l'Agence implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter et reconnaît la valeur probante des systèmes d'enregistrement automatique de l'Agence comme preuve de la nature de la convention et de sa date.



3. Prestations

L'agence propose des circuits touristiques en dehors de l'Union Européenne, comprenant notamment des services de transports, d'hébergements, de visites guidées et d'autres services connexes (ci-après les « **Prestations** ») qui sont détaillées dans le devis fourni par l'agence.

4. Tarifs

Les prix des circuits sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Les tarifs sont fermes et définitifs dès confirmation de la réservation par l'Agence.

Sauf indication contraire dans le devis, le prix inclut les éléments suivants : les vols intérieurs, les transferts à destination, l'hébergement, les repas (lorsqu'ils sont spécifiés) et les excursions ou activités réservées. De manière générale, le prix comprend les éléments listés dans le devis et dans la Commande.

À moins qu'il ne soit spécifié dans le contrat, le prix n'inclut pas le pré et post acheminement, les vols internationaux, le supplément pour chambre individuelle, les repas non mentionnés dans le descriptif de voyage, les assurances facultatives, les excursions ou activités optionnelles, les dépenses personnelles et plus généralement toute dépense qui ne serait pas strictement prévue au devis.

Toute modification des taux de change, des prix des différents éléments composant un voyage et en particulier le prix des carburants peut entraîner un réajustement du prix qui sera à la charge exclusive du Client.

5. Réservation et Paiement

5.1. Réservation - Acompte

La réservation devient ferme et définitive dès réception d'un acompte versé par le Client à l'Agence. Sauf contre-indication mentionnée sur le devis, cet acompte est en principe d'un montant minimum de 30 % du montant total du voyage. Ce montant pourra être supérieur en raison de conditions particulières imposées par les prestataires de l'Agence, comme par exemple pour des séjours incluant des croisières ou des locations de villas devant être réglées dès la réservation. Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client.

Selon le type de séjour et la destination, le solde doit être réglé entre 8 et 30 jours avant le départ. Le délai pour le paiement du solde vous sera précisé dans les conditions de paiement relatives à votre devis. Par exception à ce qui précède, (i) en cas de réservation effectuée moins 30 jours avant le début des Prestations et (ii) dans les où les Prestations incluent une croisière le paiement intégral est demandé à la réservation.

5.2. Paiements

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) ou tout autre moyen convenu avec l'Agence, étant entendu que le paiement par chèque n'est pas accepté. Les frais bancaires éventuels sont à la charge du Client. Toute facture de l'Agence est payable à réception.



Il ne sera pratiqué aucun rabais, remise ou ristourne par l'Agence. Aucun escompte ne sera pratiqué par l'Agence pour paiement comptant, ou dans un délai inférieur.

En cas de retard ou de défaut de paiement, partiel ou total, par rapport aux délais fixés par les présentes CGV et le devis, les sommes dues porteront intérêt de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une quelconque mise en demeure, au taux de 5% HT par mois de retard, à compter du premier jour calendaire de retard et jusqu'au jour du règlement intégral, sans préjudice de toute demande de réparation du dommage causé par ledit retard.

Enfin, l'Agence est autorisée de plein droit et sans mise en demeure préalable à suspendre ses Prestations jusqu'à complet paiement des sommes impayées par le Client, ou à résilier la Commande sans indemnité.

6. 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. L'Agence 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.

7. Annulation et modification

7.1. Annulation par le Client

Toute demande d'annulation doit être adressée par courrier électronique à l'Agence. La date de réception de cette notification par courrier électronique sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation. Les sommes déjà versées à l'Agence vous seront remboursées, déductions faites des frais d'annulation calculés comme suit :

Date de réception de l'annulation par courrier électronique	Frais d'annulation
A plus de 30 jours avant le début du séjour	<ul style="list-style-type: none"> - 75 euros par voyageur pour les pays suivants : Tunisie, Madagascar, Vietnam, Philippines, Laos, Cambodge et Indonésie ; - 20% du montant global du séjour seront dus pour les séjours à destination de la Thaïlande
De 30 à 16 jours avant le début du séjour	30% du montant global du séjour seront dus
De 15 à 8 jours avant le début du séjour	50% du montant global du séjour seront dus
A moins de 8 jours avant le début du séjour	100% du montant global du séjour seront dus

Cas particuliers

Par exception aux frais d'annulation prévus dans le tableau ci-dessus, et ce quelle que soit la date d'annulation, des frais supplémentaires peuvent éventuellement s'ajouter dans le cas où des prestations ont été réglées (ou dues) à la réservation du voyage et sont non remboursables (croisières, vols intérieurs, hôtels, locations de villas, etc.). Le montant total des frais d'annulation sera indiqué dans le devis et ne pourra pas dépasser le montant total du voyage.

Tout séjour interrompu ou abrégé sur place à l'initiative du participant, pour quelque raison que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement, ni indemnité de la part de l'Agence.

Dans le cas d'une annulation d'un ou plusieurs participants d'un séjour (maintenu pour les autres participants), le montant du séjour sera réévalué en fonction du nombre de participants à la discrétion de l'Agence.

7.2. Modification par le Client

Toute demande de modification sur place est soumise à l'accord de l'Agence et peut entraîner des frais supplémentaires, notamment en cas de changement de prestations (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...).

Toute Commande est réputée définitive à la conclusion du Contrat.

Sauf accord exprès de l'Agence, aucune modification ni annulation de la Commande, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure frappant l'Agence (telle que déterminée ci-dessous de manière limitative entre les Parties à l'article 10.2), ne sera acceptée après la conclusion de la Commande. A ce titre, le Client restera débiteur de



l'intégralité du prix du devis sans préjudice du droit pour l'Agence de réclamer tous dommages et intérêts en cas de non-paiement.

En cas de modification de la Commande acceptée par l'Agence après la conclusion de la Commande, cette dernière fera l'objet d'un devis modificatif qui sera réputé accepté dès réception par l'Agence du devis modificatif signé par le Client et, le cas échéant, de l'acompte ou de la facture correspondant.

En particulier, le nombre de personnes invitées doit correspondre à celui indiqué lors de la Commande et accepté par l'Agence. En cas de personnes supplémentaires, l'Agence pourra à son choix discrétionnaire, ajuster sa facturation ou résilier la Commande.

7.3. Annulation par l'Agence

L'Agence se réserve le droit d'annuler un voyage en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées.

8. Responsabilité

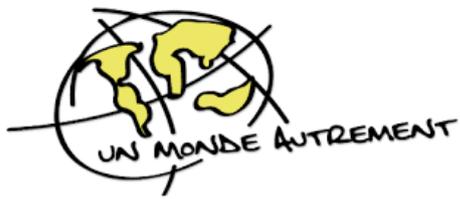
Conformément aux dispositions des articles L.211-16 et R. 211-6 du Code du tourisme, l'Agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat et est aussi tenue d'apporter une aide au Client en difficulté selon l'article L.211-17-1.

Toutefois, l'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable et redevable d'aucune indemnité en cas d'éventuels changements de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus en particulier si ces événements proviennent d'éléments imprévus ou de circonstances impérieuses (routes coupées, circonstances météorologiques et géologiques, incidents politiques, changement de législation, épidémie, grèves...). De même, l'Agence ne peut être tenue responsable des conséquences des retards ou des annulations des transports utilisés sur place (avion, bateau, train...) dans la mesure où ces événements sont indépendants de sa volonté. Ils ne pourront donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et l'Agence n'aura à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement. L'Agence fera ses meilleurs efforts pour trouver la meilleure solution pour reporter dans la mesure du possible l'excursion ou l'activité ou proposer une alternative satisfaisante. Le Client sera informé au préalable des éventuels coûts supplémentaires.

L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable et redevable d'aucune indemnité en cas de problèmes avec les administrations locales, les services de police ou de douane en cas de situation irrégulière de votre part (consulter la rubrique renseignements pratiques) ou de problèmes liés à la possession ou l'utilisation de produits prohibés (drogues...).

En terme d'hébergement, l'Agence rappelle que les standards en matière de confort et de prestations de certains pays (en ce compris, mais non limité aux pays suivants : Tunisie, Madagascar, Indonésie, Philippines, Cambodge, Laos, Vietnam...) ne correspondent pas toujours aux standards reconnus en Europe, ce que le Client reconnaît et accepte.

Il appartient au Client de vérifier la validité de son passeport : celui-ci doit obligatoirement être encore valide au minimum 6 mois à partir de votre date d'arrivée dans la plupart des pays. Le Client devra également prendre à sa charge toutes formalités de police, douanières, légales, réglementaires ou encore de santé propre au pays dans lequel se déroule le séjour.



Dans tous les cas, la responsabilité de l'Agence est limitée au montant de la Commande. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client.

9. Risques

Compte tenu de la spécificité de certains de nos voyages, chaque Client est conscient des risques qu'il peut encourir, notamment en raison de l'éloignement des centres médicaux. Chaque Client assume donc ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à n'engager en aucun cas la responsabilité de l'Agence, des guides ou des différents prestataires intervenant lors d'accidents pouvant survenir.

Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité des Clients, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'Agence se réserve le droit, directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, ou un itinéraire par un autre, ainsi que de modifier les dates et les horaires de départ, sans que les Clients ne puissent prétendre à aucune indemnité quelle qu'elle soit.

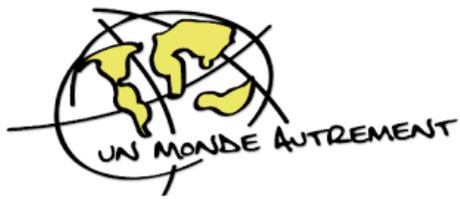
Chaque Client devra se conformer à l'intégralité des règles de prudence et de sécurité et suivre l'ensemble des conseils donnés par l'expert local et/ou l'accompagnateur (chauffeur et/ou guide). L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un Client.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant.

10. Imprévision - Force majeure

10.1. Chacune des Parties, par les présentes, renonce expressément et irrévocablement aux dispositions de l'article 1195 du Code civil concernant la survenance d'un changement de circonstances imprévisible prévu à cet article qui ne seront pas applicables dans le cadre des présentes CGV.

10.2. Chacune des Parties, par les présentes, entend expressément et irrévocablement interpréter strictement et limitativement les dispositions de l'article 1218 du Code civil concernant la force majeure au bénéfice du Client. La force majeure ne s'entend au titre des présentes CGV que limitativement pour des cas extérieurs, imprévisibles et irrésistibles intervenant en conséquence directe de cas de (i) destruction totale des lieux loués par l'Agence, (ii) guerres civiles ou militaires, ou attentats terroristes d'ampleur ou accidents nucléaires, si et seulement si, ceux-ci concernent directement la zone géographique du siège social de l'Agence. Le Client comprend et accepte donc devoir être parfaitement et complètement assuré à ses frais et à ses risques et périls pour la survenance de tous autres événements extérieurs, imprévisibles et irrésistibles qui ne sont pas considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes CGV et intervenant en conséquence, notamment, sans que cela ne soit limitatif, de (i) grèves, (ii) la maladie, (iii) le décès, (iv) les épidémies ou pandémies, (v) les empêchements personnels en ce compris tout accident, (vi) les événements familiaux en ce compris tout accident, (vii) les événements naturels ou climatiques même exceptionnels, (viii) les événements internationaux, ou (ix) toute restrictions de voyage ou de circulation.



11. Assurances

Le Client est invité à souscrire une assurance voyage couvrant les risques d'annulation, de rapatriement, de perte de bagages, etc... l'Agence rappelle au Client que certains contrats liés aux cartes Visa®, Master Card®... voire assurance auto ou habitation comportent une assurance santé/rapatriement (l'Agence recommande au Client de payer son billet d'avion par carte bancaire) mais qu'en aucun cas la responsabilité de l'Agence ne pourra être engagée si l'une de ces assurances ne couvrirait pas le Client.

Le Client devra également faire son affaire personnelle de vérifier que son assurance voyage couvre l'ensemble des activités à risque proposées par l'Agence (en ce compris mais non limité à : plongée, rafting, parapente, ascensions de volcans...).

12. Données Personnelles

12.1. En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de l'Agence chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

12.2. Le traitement des informations communiquées répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

12.3. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

12.4. Ce droit exercé peut être exercé par courrier simple adressé au siège de l'Agence.

13. Réclamations

Le Client bénéficie de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits touristiques, tels que transposés dans la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

En cours de séjour, le Client est tenu d'informer l'Agence de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement votre correspondant local, dont les coordonnées vous auront été communiquées. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus, si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage subi par le client.

En cas de litige, le Client devra formuler sa demande par courrier électronique auprès de l'Agence à l'adresse contact@unmondeautrement.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Un Monde Autrement SAS - 97 Les Demeures de Monclar - 13290 Aix-en-Provence – France. Cette réclamation devra obligatoirement être effectuée dans les 30 jours suivant le retour du voyage.



A défaut d'accord entre les parties dans un délai de 60 jours, le Client pourra saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. L'adresse postale est la suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP : 80303 – 75823 Paris Cedex 17

14. Droit applicable, juridiction compétente

Toutes les relations juridiques entre l'Agence et le Client sont exclusivement régies par le droit français.

Le tribunal compétent est celui du siège social de l'Agence. L'Agence a également le droit d'intenter une action devant le tribunal compétent du siège social du Client.



Annexe 1 – Liste des Agences Locales

<p><u>Cambodge</u> CHEATI TOURS CO. LTD 12000, 25 St 464 Phnom Penh CAMBODGE</p>	<p><u>Indonésie</u> PT BALIKU BEDA Ruko Canggu Corner – JL Pantai Berawa – 150 Unit 5 Canggu – 80361 – BALI INDONESIA</p>	<p><u>Laos</u> LAOS AUTREMENT Ban Thongkang, Sissathanak district Vientiane Capital LAOS</p>
<p><u>Madagascar</u> MADAGASCAR AUTREMENT VOYAGES SARL Lot IVF Fitroafana Talatamaty Antananarivo 105 MADAGASCAR</p>	<p><u>Philippines</u> Agila Ecoislands Corp. VO40 8th Floor Mabuhay Tower Cebu IT Park Cebu city 6000 PHILIPPINES.</p>	<p><u>Thaïlande</u> T.A VOYAGES Co. Ltd 69/3 Tunghotel Rd, T. Watket, A. Chiang Mai 50000 THAÏLANDE</p>
<p><u>Tunisie</u> Société CAP AFRIQUE 9 Rue 8601 ZI Charguia 1 2035 Tunis TUNISIE</p>	<p><u>Vietnam</u> CONG TY TNHH KHAM PHA CONSULTING The Hive, 94 duong Xuan Thuy, Phuong Thao Dien TP THU DUC, TP Ho Chi Minh VIETNAM</p>	

Conditions Générales de Vente mise à jour le 26 mars 2025