



# continents *insolites*

38, Quai Arloing - CP 701 – 69256 Lyon • Tél: 04 72 53 24 90 • Fax: 04 78 64 86 36 • E-Mail: [lyon@insolites.com](mailto:lyon@insolites.com)  
41, Boulevard des Capucines – 75002 Paris • Tél: 01 55 42 81 03 • Fax: 01 55 42 81 01 • E-Mail: [paris@insolites.com](mailto:paris@insolites.com)  
22 avenue de la Costa – 98000 Monaco • Tel +37 7 93 10 40 00 • Fax +37 7 93 10 40 05 • E-Mail: [montecarlo@insolites.com](mailto:montecarlo@insolites.com)

## Conditions générales de vente CONTINENTS INSOLITES

**«Ce document constitue l'offre préalable légale faite au consommateur, telle que définie par l'article R211-4 du Code du Tourisme.»**

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

### Extrait du Code du Tourisme.

#### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles

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

#### Article R.211-4 :

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

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9,

R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :**

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

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9,

R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7 :**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

**Article R.211-8 :**

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

**Article R.211-9 :**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

# Conditions particulières de vente CONTINENTS INSOLITES

## Préambule :

Toutes les informations contenues sur le site Internet, ou toute offre écrite définie comme étant « l'offre préalable » constituent l'information préalable telle que définie aux articles L.211-9, L211-10, R.211-4 et R.211-5 du Code du tourisme et peuvent faire l'objet de modifications.

**L'Acheteur doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions particulières et générales de vente.**

Les présentes conditions de vente s'appliquent à l'ensemble des produits Continents Insolites. **Elles font partie intégrante au contrat conclu avec** Continents Insolites.

La commande est régie par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de commande et l'acheteur reconnaît le caractère obligatoire des présentes conditions de vente.

Les présentes conditions de vente sont accessibles à tout moment via un lien hypertexte « **Conditions générales et particulières** » sur le site Internet Continents Insolites ou bien, elles peuvent être obtenues sur simple demande adressée au siège social d' Continents Insolites, 38, quai Arloing 69009 Lyon.

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2011 Cette édition annule et remplace la précédente.

Le présent Préambule est partie intégrante au contrat.

## Les cocontractants :

Continents Insolites agit en tant qu'organisateur et vendeur de voyages.

Continents Insolites est une SAS au capital de 457 000 €, dont le siège social est situé au 38, quai Arloing 69009 Lyon inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le n° 429 956 907 00035 Code - NAF 7912Z titulaire d'une immatriculation agent de voyages n° IM069100080.

Continents Insolites a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, 19, rue Louis le Grand, 75002 Paris, un contrat N° HA RCP 0080427 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à concurrence d'un montant de 7 500.000 € par année d'assurance.

Continents Insolites bénéficie d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (A.P.S.T), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

**Acheteur :** Désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par Continents Insolites, telle que la fourniture de voyages forfaitaires dans le monde entier que ceux-ci soient proposés sous forme de packages ou de voyages sur mesure.

## Durée de l'offre :

Les offres de vente de voyages proposées par le site de Continents Insolites sont régies par les présentes conditions de vente. Elles sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne, jusqu'à épuisement des places disponibles. Elles peuvent varier en temps réel. En cas d'indisponibilité du voyage ou séjour commandé, l'acheteur en est informé conformément aux dispositions issues de la réglementation de la vente de voyages.

## Acheter un voyage :

**L'acheteur peut passer une commande directement par téléphone tel que précisé sur le site concerné :**  
[www.ContinentsInsolites.fr](http://www.ContinentsInsolites.fr)

Nos voyages sont basés sur un nombre précis de participants qui est précisé dans la fiche technique remise avant la validation de la vente.

Si ce nombre minima n'était pas atteint, nous vous proposerons un supplément tarifaire tenant compte des nouveaux paramètres économiques et de l'amortissement du matériel nécessaire en regard du nouveau nombre de participants

## Capacité à contracter :

L'acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale ou d'être âgé de 21 ans pour la location de voiture, d'être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'acheteur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

**Avertissement :** Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal français :

*« L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 37 500 € d'amende. »*

## Absence de droit de rétractation :

En vertu de l'article L.121-20-4, 2° du Code français de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services

et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Le site est disponible sur la base d'un service « en l'état » et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité.

Continents Insolites n'est en aucun cas responsable si, en raison des opérations de maintenance du site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'utilisateur ne peut accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération. Continents Insolites ne garantit pas que le Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendants de sa volonté.

Les informations contenues sur le site ont fait l'objet de la plus grande attention. Toutefois, certaines erreurs peuvent se produire dans la description des prestations et/ou dans les prix entre la publication et la diffusion des informations. La rectification sera faite lors de la réservation et confirmée par le bon de commande.

## Prix et paiement

Les prix forfaitaires sont assimilés à des produits finis. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour. Il convient donc de les acheter comme tel en jugeant si les prix sont conformes à vos attentes.

## Conditions de Prix :

Tous les prix sont affichés en Euros. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par Continents Insolites ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Sauf mention contraire dans la description de l'offre, les prix forfaitaires ne comprennent pas les suppléments spécifiques figurant en regard de chaque programme de voyage tels qu'excursions, prolongations de séjour etc.

d'hébergement, de transport, de restauration

## Suppléments :

- Supplément préacheminement de villes de province en fonction du prix demandé par la compagnie.
- Frais de modification de votre voyage à votre initiative : date ou ville de départ/retour, par exemple ou de l'assurance déjà souscrite : coût + 50 € dossier par personne.

## Les suppléments liés au transport aérien

Les prix sont calculés en fonction des tarifs communiqués par les transporteurs aériens. Ils correspondent à une classe de réservation précise et déterminée. Il est possible qu'au moment de votre inscription, il n'y ait plus de place disponible dans cette classe. Continents Insolites sera donc amené à proposer à l'acheteur un prix différent, tenant compte de la différence tarifaire constatée par rapport à celui publié dans notre offre préalable.

## Révision des prix

Conformément aux règles légales applicables, le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations affectant :

- Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant,  
- La variation du coût du carburant sera répercutée dans nos prix de vente conformément aux modalités de calcul suivantes :  
La part du transport révisable convenue représente 30% du total du prix de nos forfaits.

La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la variation sera intégralement répercutée, conformément aux directives des autorités compétentes en ce domaine.

- La part des devises révisables, lorsqu'une partie des prestations est facturée à Continents Insolites en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages. Il est convenu que la part de devises révisables représente 70 % du total du prix de nos forfaits.

**Devise de référence** : Dollar U.S et autres devises peuvent être utilisées dans le calcul des prix proposés. Dans ce cas, le taux de calcul est indiqué dans les conditions financières du devis sur mesure ou de la fiche technique du circuit en petit groupe

## Moyens de paiement

L'acheteur dispose de plusieurs moyens de paiement :

**Par cartes bancaires et cartes de paiement** : Continents Insolites accepte les cartes bancaires et les cartes de paiement suivantes dans ses points de vente, sur son site Internet (site

Téléphone :

- la carte bleue nationale ;
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron ;
- la carte American Express ;
- la carte Eurocard/MasterCard.

Dans certains cas à la demande exclusive de nationaux belges ou suisses, Continents Insolites peut être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la commande. Les frais liés à cette opération restent à la charge de l'acheteur. Les coordonnées bancaires transmises lors de la commande sont cryptées selon les normes en vigueur.

### Attention :

Continents Insolites participe de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire. Dans ce contexte, Continents Insolites peut être amené à demander par quelque moyen que ce soit à l'acheteur la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. En l'absence de réponse de l'acheteur ou d'incapacité de joindre l'acheteur dans des délais en relation avec les dates d'option, Continents Insolites ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

Sur le fondement de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, **l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable**. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation applicable dans le secteur du tourisme (voir supra.).

### Par virement bancaire (exclusivement en euros) :

Continents Insolites accepte avec certaines réserves, les règlements par virement bancaire en euros exclusivement. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée à Continents Insolites par fax dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation provisoire est clos.

**Attention** : Si l'acheteur est domicilié en dehors du territoire français (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage et/ou l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages sont situés en dehors du territoire national, si l'établissement bancaire auprès duquel doit être fait le paiement est situé en dehors du territoire français, le règlement pourra alors être effectué par virement bancaire. Les frais relatifs à cette opération restent à la charge du client.

## Par espèces (exclusivement en euros) :

### Par chèques vacances :

Continents Insolites accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services. L'acheteur peut utiliser ses chèques vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

Lors d'un complet paiement par chèques-vacances et si le montant excède celui de la commande, le rendu-monnaie est impossible. En cas d'annulation, c'est la valeur du voyage qui sera créditée et non celle des chèques vacances remis.

En cas de fraude avérée ou de non-respect des conditions de vente et d'utilisation du Site, Continents Insolites se réserve le droit de refuser tout accès au Site à tout moment, sans préavis, ni indemnité.

## Conditions de règlement

L'inscription est effective dès la réservation. Un paiement complet de l'acompte est exigé au moment de la réservation. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement.

Avant réception et encaissement du paiement complet de l'acompte, Continents Insolites n'est pas tenu d'exécuter sa prestation, notamment d'émettre de titre de transport. Toutefois, l'acheteur est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque de l'acheteur.

Le non-respect par l'acheteur des conditions de paiement sera considéré par Continents Insolites comme une annulation demandée par l'acheteur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'acheteur qui ne pourra en aucun cas se prévaloir de cette annulation de son fait.

### Validation de la réservation – versement d'un acompte

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, Continents Insolites reçoit de l'acheteur au moment de la réservation une somme égale à **35 %** du prix du voyage.

### Règlement du solde du voyage

Sauf disposition contraire figurant en regard d'un programme particulier, **le paiement du solde intervient 30 jours avant la date de départ**. L'acheteur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir ultérieurement de cette annulation.

sécurisé) ou lors d'une réservation passée par

## Commande passée moins de 30 jours avant le départ :

En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

### Options

Une option provisoire pourra être possible. Elle ne pourra pas être prolongée sauf accord de Continents Insolites et devra être confirmée avant sa date d'échéance.

## Traitement des modifications et des annulations

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à Continents Insolites impérativement par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception soit à l'adresse suivante : Continents Insolites 38, quai Arloing 69009 Lyon ou par courrier électronique à : [lyon@insolites.com](mailto:lyon@insolites.com)

Par courrier électronique, Continents Insolites transmettra à l'acheteur la confirmation de la demande de modification ou de l'annulation. En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. L'acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique.

### Du fait du vendeur :

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du voyage et/ou du prix, Continents Insolites s'engage à en avvertir l'acheteur dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Sera considérée comme étant substantielle une hausse de prix supérieure à 5 % du prix. L'acheteur aura alors la possibilité, en cas de modification substantielle du voyage :

– soit résilier la vente et obtenir, sans avoir à verser aucune indemnité à Continents Insolites, le remboursement immédiat de toutes les sommes versées. La résiliation devra alors être notifiée à Continents Insolites par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et ceci, dans un délai de 7 jours à compter de la rédaction de l'écrit confirmant l'annulation.

– soit accepter la modification de forfait et/ou de prix proposée par Continents Insolites. Dans cette hypothèse, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors validé par les parties

### Annulation pour nombre insuffisant de participants

Continents Insolites peut être amené à annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé dans toutes nos offres de voyages. Cette décision sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

Des solutions alternatives équivalentes vous seront proposées.

Si le voyage est annulé, Continents Insolites remboursera les sommes que vous avez versées sans autres indemnités.

### Du fait de l'acheteur :

#### Cession du contrat à un tiers :

Tant que le contrat n'a produit aucun effet l'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit strictement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Le cédant doit informer Continents Insolites de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage et quinze (15) jours pour une croisière.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

#### Frais de cession :

La cession du contrat entraîne des frais de cession dus solidairement à Continents Insolites par le cédant et le cessionnaire. A titre indicatif, les procédures consécutives à la cession d'un contrat pourront entraîner des frais variables entre 800€ et 1000€. Selon le nombre des personnes la proximité du départ et le type de transport. Notamment lorsque les billets d'avion ont déjà été émis.

#### Frais d'annulation :

L'exigence de nos fournisseurs (prestataires locaux, transporteurs aériens ou autres) ainsi que les délais de règlement qui nous sont imposés par ceux-ci, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Le remboursement des sommes versées par l'acheteur interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit, en fonction de la date d'annulation, par rapport à la date du voyage.

Continents Insolites ne peut réaliser aucun changement ou un remboursement des réservations sur la compagnie dite « low-cost ».

#### Barème des frais applicables :

Période d'annulation	Montant de frais d'annulation contractuels
plus de 60 jours avant la date de départ	5% du montant total des prestations (minimum 80€ p.p.)
de 60 à 31 jours avant la date de départ	25% du montant total des prestations,
de 30 à 21 jours avant la date de départ :	50 % du montant total des prestations.
de 14 au jour du départ :	100% du montant total des prestations.

Exceptionnellement, certaines conditions d'annulation spécifiques pourront être précisées sur l'offre préalable. Dans ce cas, elles prévalent sur les conditions ci-dessus. **Attention** : En raison des conditions tarifaires applicables, certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Dans ces hypothèses, les sommes versées ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement et Continents Insolites ne pourrait voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas l'acheteur du paiement des sommes dont il est redevable auprès de Continents Insolites.

#### Remise des documents de voyage :

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ.

En cas de transmission à une adresse erronée communiquée par l'acheteur, Continents Insolites décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

Il en est de même lorsque l'acheteur ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage.

Nous vous rappelons qu'il n'est pas possible de vous faire livrer par Chronopost ou Chronopost international à une boîte postale.

Si, cinq jours avant le départ, l'acheteur n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les réexpédier à temps.

Par ailleurs, principalement dans le cadre d'un vol spécial, vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte mail et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

## Le voyage

### Durée des voyages :

Sont inclus dans la durée des voyages :

- \* Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ,
- \* Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières ou sur un nombre d'heure ou de fractions de journées. La première et/ou la dernière journée étant généralement consacrées au transport.

En fonction des horaires de vol, une arrivée tardive et un départ matinal sont toujours possibles, notamment dans le cadre d'un transport par vol charter. Aussi, nous vous conseillons la meilleure souplesse dans votre agenda pour la veille de votre départ et le lendemain de votre retour.

### Les formalités administratives et sanitaires :

Continents Insolites communique les formalités administratives et sanitaires pour les ressortissants de la communauté européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Il appartient aux ressortissants d'autres nationalités de se renseigner auprès de leurs autorités de tutelle compétentes. Les informations communiquées par Continents Insolites sont susceptibles d'être modifiées, même après l'inscription.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent à l'acheteur.

Si l'acheteur préalablement informé se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, Continents Insolites ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'acheteur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Continents Insolites ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

### Pour les ressortissants français

Ils doivent compléter la rubrique spécifique et communiquer les éléments de leurs documents d'identité requis sur le site.

### Pour les majeurs capables :

Seule une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permet de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne. Certains pays exigent que la date de validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour ; que

le passager soit en possession de son billet aller-retour, d'un billet de sortie ou de fonds suffisants etc. ; que le passager justifie de la souscription d'une assurance assistance/rapatriement nécessaire à la délivrance d'un visa ; que le nombre de page libre soit suffisant.

Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité. Continents Insolites informe l'acheteur via les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) et [www.travelsante.com](http://www.travelsante.com) des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et ressortissant de la communauté européenne, pour entrer dans le ou les pays de destination ou dans le ou les pays de transit.

### Pour les enfants mineurs français :

Il appartient aux parents de s'occuper eux-mêmes des formalités concernant leurs enfants mineurs.

Jusqu'à 14 ans, si les enfants ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention : la photo est obligatoire).

Si la personne investie de l'autorité parentale n'a qu'une carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité.

Les mineurs de nationalité française voyageant seuls ou avec une personne non investie de l'autorité parentale de ou vers l'étranger et les DOM TOM doivent impérativement avoir une pièce d'identité avec photo conforme (ex : carte nationale d'identité ou passeports) et une autorisation de sortie de territoire délivrée par leur Mairie.

**Attention :** Certains pays, comme les États Unis, exigent que les enfants mineurs soient en possession d'un passeport individuel. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité permettant la sortie du territoire.

Les mineurs étrangers résidant en France sont dans l'obligation de présenter un visa Schengen et un vol retour via l'Europe.

Tout mineur voyageant avec sa famille, avec un passeport personnel ou inscrit sur le passeport d'un parent, doit être en possession d'un « document de circulation pour étranger mineur » délivré par les préfectures. Dépourvu de ce document, au moment du contrôle des passeports, le jeune mineur et sa famille se retrouveraient bloqués à l'aéroport.

**Attention :** La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport valable au moins six (6) mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.

En cas d'annulation ou de non-présentation du fait de l'acheteur, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant du dossier.

## Le transport aérien :

### Enregistrement – conditions applicables à tous les vols

Sauf mention contraire, précisée sur la convocation remise dans le carnet de voyage, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport deux **heures** trente avant le décollage sur les vols affrétés (ou charters) et **deux heures** avant le décollage sur les vols réguliers. L'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté varie selon les compagnies aériennes. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). Continents Insolites ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters. A défaut, Continents Insolites indique clairement l'heure de convocation.

Le passager sera alors considéré comme "no-show" (absent) et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être attribuée par un autre passager.

**Attention :** les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

### Reconfirmation

Les passagers individuels doivent obligatoirement reconfirmer localement leurs vols de retour ou de continuation auprès du transporteur aérien. Au plus tard trois (3) jours avant la date de retour prévue, un défaut de reconfirmation peut entraîner l'annulation pure et simple des vols réservés. Dans cadre d'un circuit mini groupe, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

### Bagages

Pour une meilleure information préalable, Continents Insolites invite l'acheteur à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Chaque compagnie aérienne adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. L'acheteur doit dans tous les cas prendre connaissance des conditions du contrat de transport spécifiques de la compagnie aériennes utilisées.

Continents Insolites ne peut être tenu responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires

Continents Insolites ne peut être également tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. Continents Insolites ne pourra prendre en charge quelques frais que ce soit à ce titre.

Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : Chaque compagnie a sa propre politique. De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le périmètre n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 Kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité de l'acheteur pendant toute la durée du voyage.

### **Avarie concernant les bagages**

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), l'acheteur doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport.

En cas d'avarie, l'acheteur doit adresser immédiatement à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces au plus tard, dans un délai de sept (7) jours pour les bagages enregistrés. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les vingt et un (21) jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

Il est fortement recommandé de souscrire une police d'assurance spécifique garantissant la valeur de ces objets.

### **Identité du transporteur – applicable à tous les vols**

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, l'acheteur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera l'acheteur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'acheteur en sera informé par le transporteur contractuel ou par Continents Insolites, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm).

### **Horaires et types d'appareils – applicables à tous les vols**

Les horaires, le type d'appareil et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif.

Conformément au Règlement (CEE) 261/2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol et sous certaines conditions, le transporteur ou Continents Insolites sont en droit de modifier tout ou partie de ces éléments.

### **Confirmation du vol retour – applicable à tous les vols**

Pour les vols affrétés (charters), l'acheteur doit impérativement confirmer son vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de votre retour auprès du correspondant local de Continents Insolites, dont les coordonnées se trouvent sur le billet électronique et/ou sur la convocation à l'aéroport.

**Pour les vols réguliers**, l'acheteur doit impérativement confirmer son vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de son retour auprès de la compagnie aérienne. Il est conseillé à l'acheteur peut se rendre au comptoir de la compagnie aérienne dès son arrivée à destination pour effectuer cette confirmation.

### **Vols directs – applicables à tous les vols**

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les compagnies aériennes, il s'agit d'un même vol car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil sans que Continents Insolites en soit informé.

### **Pré et post acheminement – applicable à tous les vols**

Si le passager organise lui-même son pré et/ou post acheminement, Continents Insolites conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation du vol prévu par Continents Insolites.

### **Cas particulier aux vols charters ou low-cost**

Les vols charters ou les vols « low-cost » ne bénéficient d'aucune attribution de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires seront confirmés une semaine avant le départ.

### **Perte ou vol de billet – applicable à tous les vols**

En cas de suppression du courrier électronique contenant le ticket électronique, l'acheteur doit formuler une demande auprès de Continents Insolites, par mail ou par téléphone, afin que ce dernier lui renvoie sur son adresse électronique le titre de transport. En cas d'annulation, les billets d'avion devront nous être retournés dans les meilleurs délais.

## **Les prestations au sol :**

### **Durée du voyage**

La durée du séjour à l'hôtel est celle précisée sur le bon d'échange remis à l'acheteur. Le prix du séjour est basé sur un certain nombre de nuitées correspondant à la période de mise à disposition des chambres. Continents Insolites est un organisateur de voyages d'aventure principalement sur mesure. Les hébergements vous seront précisés en regard de chaque programme. Ils peuvent se faire parfois chez l'habitant ou dans des établissements qui ne disposent d'aucune classification officielle. Ces hébergements peuvent être rudimentaires ou sommaires, et correspondent le plus souvent aux meilleures, voire aux seules possibilités locales pour effectuer de tels itinéraires sans en altérer le contenu. C'est le « *prix à payer* » pour accéder à des endroits reculés.

### **Classification**

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif.

### **Chambre**

Les chambres sont mises à disposition généralement entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, et, sauf cas spécifique, doivent être libérées avant 12 heures le lendemain. Il n'est pas possible de déroger à cette règle, dès lors toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le client devra s'acquitter d'un supplément auprès de l'hôtelier.

### **Types de chambre**

Les chambres individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix souvent élevé, comprennent généralement un lit pour une personne. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double. Dans les usages internationaux de l'hôtellerie, il n'existe pas de véritables chambres triples. Ce sont en général des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier rajoute un lit d'appoint au confort souvent sommaire.

Continents Insolites ne saurait être tenu pour responsable des pertes, disparitions et vols de bagages laissés dans une chambre d'hôtel ou autre, de même que dans un autocar ou tout autre moyen de transport.

### **Repas**

Les repas sont précisés en regard de chaque programme réservé. Nous attirons le fait que parfois ces repas peuvent être simples voire frugaux. Les possibilités de restauration, d'approvisionnement ou de stockage ne sont pas toujours évidentes.

## Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient à l'acheteur, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, Continents Insolites ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

## Valeurs et bagages

Compte tenu du caractère spécifique de nos voyages, nous vous demandons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur non nécessaire tels que bijoux, montre de valeurs, ordinateurs portables, etc.

## Dispositions diverses

Dans certains pays et selon les lois locales en vigueur, les deux membres d'un couple ne peuvent séjourner dans la même chambre s'ils ne sont pas mariés et /ou si l'un d'entre eux a la nationalité du pays de séjour. Ces dispositions sont notamment appliquées au Maroc et en Turquie. Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers.

## Aptitude au voyage

Les voyages proposés peuvent présenter certaines caractéristiques (isolement, conditions climatiques difficiles voire extrêmes, stress, maux liés à l'altitude.) En outre, certains voyages nécessitent une condition physique suffisante. Nous vous conseillons de ne jamais surestimer vos capacités réelles et de consulter votre médecin traitant voire un médecin spécialisé pour connaître votre aptitude au voyage que vous envisagez d'effectuer. Durant le voyage, chaque participant est tenu de se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par les professionnels qui accompagnent nos voyages.

Continents Insolites ne saurait être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe, et se réserve le droit d'expulser toute personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être et la cohésion des participants.

## Réclamations – Après-vente :

Telle qu'elle est visée à l'article L.121-19, § 3 du Code de la consommation, c'est le suivi assuré par le service relation-client, une fois la prestation réalisée. Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Continents Insolites par

tout m réception au vendeur et dans les meilleurs délais. Passé ce meilleur délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence. Elles seront adressées au **Service qualité - Continents Insolites – 38, quai Arloing 69009 Lyon.**

Pour que Continents Insolites puisse assurer un traitement rapide et efficace de la demande, il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules Les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte.

La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires.

## Les assurances :

### Assurances facultatives de voyage pour l'acheteur :

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par Continents Insolites. Dès lors, Continents Insolites recommande à l'acheteur, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par l'Européenne d'Assurances couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée. Les risques couverts par ces garanties et la possibilité de souscrire à d'autre risque (bagages, responsabilité civile, individuelle accident, frais de recherche, ...), leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent le site de réservation et sur le contrat d'assurance. Continents Insolites invite l'acheteur à lire scrupuleusement le contrat préalablement à toute inscription.

Les assurances souscrites ne sont jamais remboursées en cas d'annulation.

### Assurance obligatoire de Responsabilité Civile Professionnelle pour Continents Insolites :

Continents Insolites a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle. Cette assurance couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 7 500.000 € par année d'assurance.

## Club Fidélité :

### Règlement général :

Les avantages liés à ces clubs sont strictement personnels et ne sont pas cessibles à d'autres personnes, et ce, même à l'intérieur d'une même famille. Le bénéfice de ces avantages suppose la présentation de la carte (par exemple lors des diaporamas, lors de vos achats chez les commerçants appliquant des réductions).

Continents Insolites se réserve le droit de modifier ou préciser les avantages liés à ces clubs et leur règlement. Continents Insolites ne pourra être tenu responsable de la modification ou suppression d'un avantage décidé par un des magasins ou commerçants offrant des réductions. Lorsque vous passez d'une formule club à une autre, une nouvelle carte reprenant vos nouveaux avantages vous est remise lors de l'inscription au voyage qui déclenche ce changement de club.

Toute personne ne se manifestant pas pendant une période de 2 ans (notamment: pas de demande de fiche technique de voyage, pas d'inscription) perd automatiquement ses avantages club et donc son accès internet.

## Règlement du plan fidélité :

### Comment votre plan fidélité fonctionne-t-il ?

Lors de votre inscription, vous recevrez un « chèque-points fidélité » que nous vous demandons de conserver précieusement. Les points sont acquis à titre personnel et sont non cessibles, et ce même à l'intérieur d'une même famille. Les points sont uniquement à valoir sur une prochaine inscription à un voyage Continents Insolites (circuits groupes ou « sur Mesure », à l'exclusion des vols secs). Ils ne peuvent être échangés contre espèces et ne peuvent en aucun cas être déduits de l'inscription qui a donné droit à ces points. Ces points ne sont pas cumulables sur le même achat avec tout autre réduction ou bon à valoir quelconque et ne sont pas utilisables sur les circuits « Spécial Prospection ». La survalorisation maximale sur le même achat est de x 4. Nos points-fidélité ne sont pas déductibles sur les voyages non produits par Continents Insolites (notamment les circuits Cheval d'Aventure, Grand Golf et Atalante.) Les points ont une validité de 3 ans à dater du moment de leur émission. Pour faire valoir vos points, il vous suffit de présenter l'original de votre chèque-points fidélité lors de votre prochaine inscription. Vos points sont survalorisés sur certaines dates ou à certaines occasions (précisées sur le document « chèque-points fidélité »).

### Comment survaloriser vos points?

A *certaines dates*: voir liste des dates et prix (indication uniquement dans la liste de la brochure papier.)

A *certaines occasions*:

- un voyage incluant la date de votre anniversaire;
- un voyage en couple incluant la date d'un anniversaire de mariage (tranche de 5 ans à partir de 10 ans de mariage)
- un voyage dans l'année qui suit votre mise à la retraite ou préretraite;
- un voyage de noces si vous vous êtes connus à l'occasion d'un de nos voyages.

### L'environnement juridique :

## Responsabilité

Continents Insolites est responsable « de plein droit » à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires

de services, sans préjuger de son droit de recours contre de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat 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.

## Photos et illustrations

Continents Insolites fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations permettant à l'acheteur d'avoir un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de l'environnement dans lequel se déroulent les prestations mais ne sauraient engager Continents Insolites au-delà de cet objet.

## Propriété intellectuelle

Tout le contenu du site et tous les droits de propriété intellectuelle sont la propriété de Continents Insolites.

## Preuve

Il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de Continents Insolites ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Continents Insolites constituent des preuves et si elles sont produites comme moyens de preuve par Continents Insolites dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## Dispositions diverses

Le fait que Continents Insolites ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent

## Informatique et liberté

Selon les termes de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à Continents Insolites ainsi qu'aux prestataires, de traiter et d'exécuter la commande.

Continents Insolites dispose d'un correspondant Informatique et Libertés recensant l'ensemble des traitements. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Continents Insolites, par courrier et en justifiant de votre identité, au 38, quai Arloing 69009 Lyon ou par mail à l'adresse suivante : [lyon@insolites.com](mailto:lyon@insolites.com)  
Les conditions de vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

Continents Insolites s'engage à mettre en œuvre préalablement à toute intervention judiciaire des processus de règlement amiable du litige par la négociation, la médiation ou l'arbitrage.

**CONTINENTS INSOLITES**  
**SAS au capital de 457 000 Euros**  
**CP 701 –38 quai Arloing**  
**69256 LYON Cedex 09 – France**

**RCS : LYON 429 956 907, code APE :**  
**7911Z**  
**Siret : 429 956 907 00019**  
**Atout France IM069100080**

**Garantie en responsabilité civile par :**  
**HISCOX**  
**19, rue Louis Legrand**  
**75002 PARIS**  
**Contrat n° HA RCP0080427**  
**(Montant de garantie à concurrence**  
**de 7 500 000€)**

**Agence licenciée garantie par :**  
**L'Association professionnelle de**  
**solidarité du tourisme**  
**15, avenue Carnot 75017 Paris**

Rédigé par François Teyssier  
Backstage Conseil tourisme. Ce document a été rédigé pour le compte et pour le seul usage de la société Continents Insolites. Son contenu reste la propriété intellectuelle de la société Backstage Conseil Tourisme. Toute reproduction, même partielle est interdite sans l'autorisation préalable de son rédacteur.