

Conditions générales de vente

TERRES DE LA BIBLE

ARTICLE 1. *Préambule*

1.1. Désignation du Vendeur

TERRES DE LA BIBLE, société par actions simplifiée au capital de 80 000 € enregistrée au RCS de Blois sous le n° 819 005 661,

Siège social : 2 avenue des cités unies d'Europe, 41100 Vendôme. Téléphone : 02 42 02 00 26. Mail : info@terresdelabible.com

Immatriculation auprès d'Atout France au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM075110155

Garant financier, destiné à garantir l'intégralité des fonds reçus : Groupama, 132, rue des Trois Fontanot, 92000 Nanterre.

Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox, 12, quai des Queyries, 33 072 Bordeaux. Contrat pour un montant de 2 000 000 € par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non. *Garanties couvertes : conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme, des dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.*

Ci-après dénommé « TERRES DE LA BIBLE » ou « l'Agence »

2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par TERRES DE LA BIBLE de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la

capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Chef(s) de groupe(s) »*).

3. Définitions

Chef de groupe (ou Client) : personne physique ou morale ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec TERRES DE LA BIBLE dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Groupe : désigne un groupe préconstitué et composé au minimum de 20 personnes, sauf dérogation accordée de la part de TERRES DE LA BIBLE.

Participant : personne physique bénéficiant des Prestations. Il s'est inscrit et a réglé en ligne ou auprès du Chef de groupe.

Prestation : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

Proposition détaillée : document précontractuel comprenant le détail des Prestations proposées par TERRES DE LA BIBLE (dont le devis).

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à TERRES DE LA BIBLE de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation – ex : mail, PDF, courrier...).

ARTICLE 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par TERRES DE LA BIBLE.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à

l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par TERRES DE LA BIBLE et figurent sur le contrat de réservation.

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

ARTICLE 3. Informations précontractuelles

Le Chef de groupe reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Chef de groupe reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

ARTICLE 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Le cas échéant, il est calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués dans la proposition détaillée. Sauf mention contraire, il inclut l'hébergement, le transport, les activités et la restauration (lorsque précisé) et pour les résidents de l'UE l'assurance multirisques-annulation.

Sauf mention contraire au contrat, il ne comprend pas :

- le pré et post acheminement à l'aéroport de départ et de retour,
- le supplément chambre individuelle,
- les entrées non comprises au contrat,
- les dons, offrandes, les pourboires du guide, les pourboires du chauffeur selon les usages des pays de destination et les prestations proposées,
- les frais de vaccination, de visa,
- les excédents de bagages,
- les dépenses à caractère personnel, frais téléphoniques, cautions diverses etc.,
- les excursions facultatives,

- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable).
- et d'une manière générale toute prestation non expressément mentionnée au contrat de voyage,

Lorsqu'un participant occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix. Cette possibilité n'est assurée que pour un maximum de participants par séjour, en général de 10 % de l'effectif du groupe car le nombre de chambres est limité par hébergements. En cas de non-disponibilité ou de dépassement, 4 cas possibles sous réserve de disponibilité :

- 1^{er} cas : rechercher une chambre dans un hébergement proche.
- 2^{ème} cas : constituer des chambres triples pour libérer une chambre individuelle.
- 3^{ème} cas : accepter de partager sa chambre avec quelqu'un d'autre ou renoncer à son inscription.
- 4^{ème} cas : sur supplément à payer, dont le montant est communiqué par TERRES DE LA BIBLE au Chef de groupe.

Prix dérisoire : si par suite d'une erreur matérielle, le prix communiqué au Chef de groupe est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, TERRES DE LA BIBLE peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Chef de groupe pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Chef de groupe garantit à TERRES DE LA BIBLE qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. TERRES DE LA BIBLE se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Chef de groupe ne seront considérés comme définitifs qu'après

encaissement effectif des sommes dues par TERRES DE LA BIBLE.

Le Chef de groupe dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée :

- a. par virement bancaire (frais de virement à la charge du Chef de groupe). Moyen à privilégier. Un ordre de virement n'est pas considéré comme paiement libératoire.
- b. par chèque (exclusivement à plus de 20 jours du départ en raison du délai d'encaissement).

Le participant, lorsqu'il s'est inscrit et règle en ligne, dispose de plusieurs moyens de paiements :

- a. par carte de paiement. Moyen à privilégier car l'association entre le paiement et le participant est immédiate.
- b. par virement bancaire (frais de virement à la charge du participant). Le participant devra envoyer un mail à l'agence avec le justificatif du virement, son nom, prénom et la référence du groupe avec qui il part en voyage pour faire le rapprochement. Un ordre de virement n'est pas considéré comme paiement libératoire.

Dans le cas où le Chef de groupe ou le participant ne procéderait pas au paiement de l'acompte ou du solde dans les délais requis, son option sera annulée à la date prévue pour le paiement. Dans ces cas, les éventuels frais d'annulation totale ou partielle de la compagnie aérienne ou des prestataires terrestres communiqués à la réservation seraient retenus par les prestataires et facturés au Chef de groupe ou au participant.

Article 4.3. Échéancier de paiement

Sauf mention contraire, les conditions de paiements sont les suivantes :

A la confirmation : acompte non-remboursable pour confirmer la réservation auprès de la compagnie aérienne et/ou des hébergements (montant spécifié dans la proposition détaillée le cas échéant).

6 mois avant le début du séjour : un acompte correspondant à 30 % du prix du voyage par personne X le nombre des inscrits. Le solde est exigible 30 jours avant le début du séjour.

30 jours avant le début du séjour : la totalité du prix du séjour, ajusté au nombre réel d'inscrits, est exigible à la réservation.

ARTICLE 5. Révision du prix

TERRES DE LA BIBLE s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Les prix indiqués au moment de la réservation sont :

- sous réserve de la disponibilité aérienne et hôtelière à la confirmation par le Chef de groupe.
- calculés en fonction d'un effectif minimum car les frais fixes (bus, guide...) se répartissent sur le nombre de participants payants. Au moment de la facturation, en cas d'effectif inférieur ou supérieur à la base communiquée, un nouveau prix sera calculé dans la nouvelle base selon la nouvelle répartition des frais fixes.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Chef de groupe et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Chef de groupe a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage.

En cas de diminution du prix, TERRES DE LA BIBLE a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Chef de groupe. A la demande du Chef de groupe, TERRES DE LA BIBLE apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Chef de groupe peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 6. Réservations

TERRES DE LA BIBLE propose des voyages sur-mesure en fonction des souhaits du Chef de groupe. Après des échanges, il lui est adressée par courriel, une proposition détaillée de voyage. Elle contient : le programme, la proposition détaillée avec le détail des prestations, l'échéancier avec les conditions d'annulations de la compagnie aérienne, les informations sur l'organisation du voyage, l'information sur le produit d'assurance et les présentes CGV. Elle constitue l'information précontractuelle et contractuelle du Chef de groupe. Cette offre a une durée de validité limitée indiquée sur la proposition détaillée lui-même. En conséquence, au-delà de la date de validité de l'offre, les différentes composantes du voyage, les prix et programme ne pourront être garantis.

Le Chef de groupe :

- donne son accord au contrat par tout moyen. Un des moyens est de répondre au mail contenant la proposition détaillée en confirmant expressément son accord (ex : mention : « *bon pour accord* »).
- procède au paiement de leur acompte à l'Agence.

TERRES DE LA BIBLE confirmera la disponibilité des Prestations demandées dans les plus brefs délais. Cette confirmation vaut conclusion du contrat de voyage.

En cas de non-disponibilité de la Prestation demandée ou d'une Prestation similaire, l'éventuel acompte sera restitué au Chef de groupe. Sur proposition de TERRES DE LA BIBLE, le Chef de groupe peut également accepter une proposition de remplacement sur laquelle l'acompte sera transféré.

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent

sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

ARTICLE 7. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

TERRES DE LA BIBLE 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 Chef de groupe ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

ARTICLE 8. Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de TERRES DE LA BIBLE

TERRES DE LA BIBLE a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début des Prestations, et ce sans que le Chef de groupe ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Chef de groupe en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : les étapes d'un séjour peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire et les horaires des transports (ex : vols) peuvent être modifiés par les transporteurs.

Si TERRES DE LA BIBLE est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques

principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Chef de groupe, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Chef de groupe dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ; du délai raisonnable dans lequel le Chef de groupe doit communiquer à TERRES DE LA BIBLE la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou de son coût, le Chef de groupe aura droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Chef de groupe n'accepte pas d'autre prestation, TERRES DE LA BIBLE remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Chef de groupe

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Chef de groupe, ou commencé en retard du fait du Chef de groupe ne donnera droit à aucun remboursement.

TERRES DE LA BIBLE s'engage vis-à-vis du Chef de groupe uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de TERRES DE LA BIBLE :

- Toute prestation souscrite par le Chef de groupe en dehors de celle facturée par TERRES DE LA BIBLE ; Exemple : si le client décide d'ajouter une prestation en dehors de celle facturée par Terre de la Bible, que celle-ci soit onéreuse ou gratuite (tour en chameau, cheval, excursion, soin, baignade, randonnée..), Terres de la Bible n'engage pas sa responsabilité.
- Toute modification des prestations à l'initiative du Chef de groupe.

Dans le cas où un Groupe ayant réservé une Prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun

remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de TERRES DE LA BIBLE entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la Prestation.

ARTICLE 9. Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Chef de groupe

Si le Chef de groupe est empêché de voyager ou de bénéficier des Prestations réservées avant le début des Prestations, il est tenu d'en informer TERRES DE LA BIBLE sans délai par mail. Le cas échéant, l'Agence pourra lui proposer un report du séjour valable un an à compter de la demande effectuée par le Chef de groupe.

Si le Chef de groupe refuse cette proposition, le contrat sera résilié et l'échéancier d'annulation lui sera applicable.

Le Chef de groupe a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des Prestations. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer TERRES DE LA BIBLE par mail.

TERRES DE LA BIBLE demandera en ce cas au Chef de groupe de payer des frais de résiliation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier d'annulation applicable mentionné dans la Proposition détaillée.

Aux sommes retenues au titre de l'échéancier d'annulation s'ajouteront les éventuelles retenues appliquées par les compagnies aériennes et les hôtels, dont les montants sont indiqués au contrat.

En cas d'annulation d'une partie des Participants du Groupe, ces retenues et frais d'annulation seront appliqués sur la base du tarif individuel des participants ayant annulé leur séjour.

Dans ce cas, l'Agence procédera à un remboursement des sommes versées par le Chef de groupe, en déduisant les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et **avant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat**. Dans ce cas, TERRES DE LA BIBLE procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Ex : catastrophe naturelle survenant sur le lieu de destination ne permettant pas un déroulement normal des prestations prévues au contrat de voyage (hébergement fermé, visites interdites...).

Attention : les circonstances exceptionnelles et inévitables à destination doivent avoir un impact important sur la bonne exécution du séjour. Ainsi, dès lors que les prestations prévues au contrat peuvent se dérouler normalement, TERRES DE LA BIBLE pourra appliquer son échancier d'annulation lorsque le Chef de groupe ne souhaite plus partir. Par ailleurs, lorsque le Chef de groupe réserve un séjour en Israël/territoires palestiniens, il est conscient qu'il s'agit d'une zone régulièrement soumise à des tensions géopolitiques. Dès lors que l'exécution du contrat est réalisable, l'annulation sans frais n'est pas possible pour le Chef de groupe.

La date d'annulation est la date de réception par TERRES DE LA BIBLE de la demande du Chef de groupe.

Article 9.2. Résiliation du contrat par TERRES DE LA BIBLE

TERRES DE LA BIBLE a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des Prestations.

TERRES DE LA BIBLE ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, TERRES DE LA BIBLE notifie par mail la résiliation du contrat au Chef de groupe dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

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

2) TERRES DE LA BIBLE est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, TERRES DE LA BIBLE notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage.

ARTICLE 10. Cession du contrat

Le Chef de groupe a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des Prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Chef de groupe ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer TERRES DE LA BIBLE de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de TERRES DE LA BIBLE.

Le Chef de groupe cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

TERRES DE LA BIBLE pourra refacturer l'ensemble des frais réels entraînés par cette cession (ex : réémission du billet d'avion).

ARTICLE 11. Garantie de conformité

Le Chef de groupe doit communiquer à TERRES DE LA BIBLE les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire sans délai, pièces justificatives à l'appui, afin que TERRES DE LA BIBLE puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de TERRES DE LA BIBLE d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de TERRES DE LA BIBLE est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Chef de groupe consommateur ou non professionnel et TERRES DE LA BIBLE ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Chef de groupe peut contacter rapidement TERRES DE LA BIBLE aux coordonnées figurant à l'article « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Chef de groupe est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage.

Un contact d'urgence sur place est également communiqué dans le dossier remis avant le départ.

ARTICLE 12. Protection des données à caractère personnel

Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, TERRES DE LA BIBLE met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Client et aux Participants.

A ce titre, TERRES DE LA BIBLE collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, particularités notées au contrat (dont informations santé – régimes alimentaires, autres), modalités de paiement.

Article 12.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Chef de groupe s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à

l'engagement de la responsabilité de TERRES DE LA BIBLE.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de TERRES DE LA BIBLE dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Chef de groupe. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Chef de groupe a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de TERRES DE LA BIBLE
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes de l'entreprise et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de TERRES DE LA BIBLE sont les suivantes : les salariés de TERRES DE LA BIBLE et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Chef de groupe, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de TERRES DE LA BIBLE participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 12.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

TERRES DE LA BIBLE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et TERRES DE LA BIBLE ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

TERRES DE LA BIBLE a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://terresdelabible.com/cgv-rgpd> et sur demande auprès du TERRES DE LA BIBLE.

Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'adresse suivante : TERRES DE LA BIBLE, 2 avenue des Cités Unies d'Europe, 41100 Vendôme, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 12.6. Modification de la clause

TERRES DE LA BIBLE se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, TERRES DE LA BIBLE s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 13. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14. Assurances

Article 14.1 Assurances annulation

Pour les participants de l'Union Européenne

Les prix comprennent :

- une assurance annulation qui couvre les garanties annulation à J-30, assistance, bagages, rapatriement (pour les résidents européens) ;
- Une assurance couvrant la responsabilité civile (pour les résidents fiscaux français). Les Participants ne résidant pas en France ne sont donc pas couverts par la responsabilité civile.

Toutes les informations concernant l'assurance sont détaillées dans le document d'information sur le produit d'assurance remis avec la proposition détaillée.

Pour les participants résidant hors de l'UE.

- Ils ne sont couverts par l'assistance, par l'annulation, et pas la responsabilité civile de l'agence.
- Il leur revient donc de souscrire les assurances nécessaires.

Article 14.2 Assurance responsabilité civile professionnelle de l'Agence

L'assureur responsabilité civile professionnelle de l'Agence la garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de

fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

ARTICLE 15. Responsabilité de TERRES DE LA BIBLE

Article 15.1 Responsabilité de plein droit

TERRES DE LA BIBLE est responsable de plein droit des Prestations contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

TERRES DE LA BIBLE peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Chef de groupe, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

TERRES DE LA BIBLE ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L. 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que TERRES DE LA BIBLE serait condamné à verser au Chef de groupe pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des Prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

La responsabilité de TERRES DE LA BIBLE ne saurait être engagée sur des prestations gratuites ou payantes non prévues au programme et non commandées par TERRES DE LA BIBLE :

- ajoutées sur place à la demande du Chef de groupe
- proposées par un des fournisseurs de sa propre initiative
- proposées par l'intermédiaire du guide qui traduit la proposition faite par un tiers.

ARTICLE 16. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de TERRES DE LA BIBLE comme du Chef de groupe et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient

été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 17. Aide au voyageur

TERRES DE LA BIBLE est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Chef de groupe ou tout Participant est confronté à des difficultés, TERRES DE LA BIBLE apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

En application du Code du tourisme, cette aide consiste en la fourniture d'informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire et en l'apport d'une aide pour effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres Prestations de voyage.

TERRES DE LA BIBLE sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 18. Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines Prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'Agence en cas de difficultés de mouvement.

Les personnes en situation de handicap doivent signaler leurs besoins impérativement par écrit à l'inscription pour informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information à la réservation nous ne pourrions garantir le départ.

Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur statut : pour les personnes sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur et les personnes sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

ARTICLE 19. Vente sèche de titres de transport sur ligne régulière (aérien, ferroviaire, maritime)

En cas de vente de titre de transport sur ligne régulière sèche (non intégrés dans un forfait touristique), le Chef de groupe est informé que conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17-3 du Code du tourisme, TERRES DE LA BIBLE n'intervient qu'en qualité de mandataire et ne peut être déclarée responsable de toute mauvaise exécution de la prestation imputable au Partenaire dont les Conditions générales vente sont applicables.

D'une manière générale, le transport est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie (accessibles sur le Site de la compagnie). Il appartient au Chef de groupe, avant de conclure sa réservation, de prendre connaissance de ces conditions générales.

TERRES DE LA BIBLE ne remboursera pas les frais pouvant résulter du transport aérien (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le Chef de groupe sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le Chef de groupe expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

ARTICLE 20. Règlement des litiges

Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Chef de groupe.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 20.2. Médiation

Le Chef de groupe peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Chef de groupe peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à « MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 », dans le cas où la réponse apportée par TERRES DE LA BIBLE au Chef de groupe sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 20.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Chef de groupe, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 20.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de TERRES DE LA BIBLE ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ARTICLE 21. Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de

vacances par l'intermédiaire de TERRES DE LA BIBLE, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec TERRES DE LA BIBLE, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas TERRES DE LA BIBLE dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

TERRES DE LA BIBLE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama, 132 rue des Trois Fontanot – 92000 Nanterre. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TERRES DE LA BIBLE.

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

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>].

ARTICLE 22. Transport aérien

TERRES DE LA BIBLE communiquera au Chef de groupe lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à l'inscription, TERRES DE LA BIBLE s'engage à communiquer au Chef de groupe, dès lors qu'elle en aura connaissance avant son départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

TERRES DE LA BIBLE s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées ne soient sur la liste européenne des compagnies aériennes interdites ou ne faisant pas partie d'une association de transporteurs aériens officiellement reconnue

(IATA, ATAF, AEA, ATA, IACA...). Liste européenne des compagnies interdites :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le Site de la compagnie). Il vous appartient avant de conclure votre réservation de prendre connaissance de ces conditions générales.

TERRES DE LA BIBLE ne remboursera pas les frais pouvant résulter du transport aérien (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le Chef de groupe sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le Chef de groupe expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Chef de groupes de TERRES DE LA BIBLE pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le Chef de groupe dans la résolution de la réclamation.

Il relève de la responsabilité du Chef de groupe de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société TERRES DE LA BIBLE au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- Le Chef de groupe est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les_37265.html. TERRES DE LA BIBLE ne saurait

être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

Transporteur effectif : Il peut arriver que les compagnies aériennes émettrices du billet et travaillant en alliance (partage de code ou code-share), fassent opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

Embarquement : Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

Perte ou vol de billets d'avion : En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » le Chef de groupe doit formuler une demande auprès de l'Agence par téléphone ou par mail pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

Pré et post acheminements : Si le Chef de groupe organise lui-même son pré et/ou post acheminement, l'Agence lui conseille vivement de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard de vols.

Informations avant le départ : TERRES DE LA BIBLE conseille au Chef de groupe de consulter régulièrement ses mails ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de vols. A ce titre, le Chef de groupe doit signaler tout changement d'adresse mail ou numéro de téléphone à l'Agence sans délai.

Non-présentation au départ : Si le Chef de groupe ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou si le Chef de groupe se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de l'Agence, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit. TERRES DE

LA BIBLE ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Chef de groupe au lieu de départ occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par l'Agence même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Femmes enceintes : Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. TERRES DE LA BIBLE ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Chef de groupe doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'Agence puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut, en outre, être exigé par certaines compagnies aériennes.

ARTICLE 23. Information importante : formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Chef de groupe est tenu de vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

TERRES DE LA BIBLE délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu la Proposition détaillée /contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. TERRES DE LA BIBLE ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

Pour Israël, le participant doit se procurer une Autorisation de voyage électronique pour entrer en Israël, « ETA-IL », au plus tard 72h avant le départ, sur le site du ministère israélien de l'immigration <https://israel-entry.piba.gov.il>. Valable 2 ans à condition que le passeport soit toujours le même. Coût : environ 7 € à régler sur le site par CB à la fin de l'inscription. Cette inscription doit être faite par chacun individuellement car relatif à la sécurité.

TERRES DE LA BIBLE attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

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

TERRES DE LA BIBLE délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

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