

## CONDITIONS GENERALES

*Reproduction littérale des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, conformément à l'article R211-14 du code du tourisme. Il convient de rappeler que, conformément aux articles L.211-7 et L.211-17, les dispositions du Code du tourisme dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique*

**ARTICLE R211-3** 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 R211-3-1** 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 R211-4** Préablement 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 Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat 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 ar-

ticles 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 R211-5** 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 R211-6** 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 circuit ;
- 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 R211-7** 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 R211-8** 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 R211-9** 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 préjudice 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 et, 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.

**ARTICLE R211-10** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait

supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**ARTICLE R211-11** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### 1) INSCRIPTION ET PAIEMENT

**A. Inscription.** Vous pouvez vous inscrire soit par téléphone, soit via notre site Internet [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com). Cette inscription implique l'acceptation de l'ensemble de nos conditions générales et particulières de vente. Toute inscription devra être accompagnée d'un acompte de 30% du prix du voyage par personne (ou de 150€/par personne lors d'un achat de vol sec).

La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles. Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier, le titulaire du dossier s'engage à nous communiquer toutes ses coordonnées et à transmettre à tous les participants les informations relatives à leur voyage ; une seule facture au nom du titulaire sera émise.

**B. Options** vous pouvez poser une option gratuitement, sans engagement, pendant une période donnée, sur le circuit de votre choix directement en ligne sur [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com). Cette option ne vous garantit pas la réservation des places d'avion mais un conseiller vous contactera pour vous indiquer la disponibilité aérienne.

**C. Paiement.** La facture est adressée au client par mail dans les 15 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé sans relance de notre part au plus tard 30 jours avant la date de départ en espèces, par carte bancaire, par chèque à l'ordre de Point-Afrique Voyages, par chèques-vacances ANCV (maxi 50% du montant total du voyage) ou par virement bancaire (RIB sur demande).

Si le solde du voyage n'est pas parvenu dans les délais, Point-Afrique Voyages se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité.

Si l'inscription se fait à moins de 30 jours du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et en intégralité. Tout paiement à moins de 21 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire ou en espèces dans la limite prévue par l'article L. 112-8 du Code Monétaire et Financier soit un montant de 1000 € par personne et par dossier.

**D. Prix du voyage.** Les prix mentionnés sont par personne et « à partir de » selon la disponibilité aérienne et d'hébergement au moment de la résér-

vation. Pour les départs en groupe, les prix indiqués sont calculés sur la base d'un groupe à minima et sur une base en chambre/teinte double. Ils peuvent être majorés si le nombre de participants est inférieur à ce minima. Les prix peuvent varier en fonction de la date de réservation.

Le prix applicable au jour de l'inscription est celui affiché sur le site Internet le jour de la réservation ([www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com)).

D'une façon générale, le prix ne comprend pas : l'assurance, les frais de visa, les dépenses personnelles, les boissons, les suppléments chambre single et les pourboires.

Pour les vols réguliers, les forfaits sont calculés sur la base de prix donnés par la compagnie pour une classe tarifaire précise. Quand cette classe est complète, Point-Afrique Voyages peut vous proposer une autre classe de réservation ou un autre vol. Lors de ces rachats ou changement de classe, le tarif donné par la compagnie peut être différent, et dans ce cas, nous le répercutons sur le montant total du voyage.

### E. Prix d'un vol affrété par Point-Afrique

Le prix d'un vol sec, affrété par Point-Afrique Voyages, est définitif au moment de votre réservation et de l'enregistrement de votre paiement validé par internet ou par téléphone. Les prix varient à la hausse comme à la baisse en fonction des remplissages.

### 2) INFORMATIONS VOYAGES

**A. Formalités.** Pour tous nos voyages, les participants devront être en possession des documents exigés par les autorités des pays visités ou transités tels que passeport, autorisation parentale, visa, vaccin...

**Les formalités mentionnées par Point-Afrique Voyages sur son site internet et/ou ses fiches techniques ne s'adressent qu'aux ressortissants français.**

Pour les autres nationalités, consultez-nous directement par téléphone ou par mail afin que nous prenions contact auprès des instances consulaires. L'accomplissement des formalités incombe au client. Point-Afrique Voyages ne peut être tenu pour responsable du non-embarquement, et de ses conséquences, d'un voyageur pour cause de non-présentation de documents (billets d'avion, police, douane, sanitaire) ; aucun remboursement du prix de son voyage n'aura lieu.

**B. Sécurité.** Nous conseillons vivement à nos clients de consulter le site du ministère des affaires étrangères ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)) afin de se renseigner sur la situation géopolitique, sanitaire et climatique des pays concernés par leur voyage.

Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par son guide accompagnateur, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou ne respectant pas les consignes du guide accompagnateur. Il reste le seul juge pour modifier le programme en fonction des conditions météorologiques ou de la forme physique des participants.

Nous attirons l'attention des voyageurs sur le fait qu'il est interdit d'acheter des produits issus de la contrefaçon, des stupéfiants ou objets issus de sites historiques et archéologiques.

### 3) MODIFICATIONS

**A. Par le client.** Toute demande de modification de dossier (changement de date, de participant, d'aéroport, de prestations...) doit être faite par écrit. Elle ne peut intervenir qu'à plus de 30 jours du départ et entraîne la perception de 50€ de frais par personne plus les éventuels frais complémentaires réclamés par la compagnie aérienne lorsque le vol n'est pas opéré par Point-Afrique Voyages. Ces frais ne sont pas couverts par l'option annulation.

Si la modification demandée par le client intervient à 30 jours ou moins du départ, elle peut être assimilée à une annulation et implique l'application des pénalités prévues en cas d'annulation. Dans tous les cas, vous devez nous transmettre ces modifications par écrit.

**B. Par Point-Afrique Voyages.** Des événements extérieurs à Point-Afrique Voyages peuvent imposer, avant le départ, une modification du voyage, dans ce cas, Point-Afrique Voyages s'engage à informer les participants dans les meilleurs délais. Des modifications de programme (date, horaires, itinéraires, hébergement...) peuvent survenir pendant le voyage en raison de difficultés d'organisation, pour raisons de sécurité ou cas de force majeure. Dans ce cas, aucun remboursement ou indemnité quelconque ne seront dus.

### 4) ANNULATION

**A. Par le client.** Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Point-Afrique Voyages par lettre recommandée avec accusé réception ; la date de réception de la lettre par Point-Afrique Voyages sera retenue comme date d'annulation pour le calcul des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation pour les vols secs opérés par Point-Afrique Voyages

+ de 30 jours du départ : 80 € de frais par pers.  
- de 30 jours du départ : 100% du prix total par pers.

Barème des frais d'annulation des forfaits

+ de 30 jours du départ : 80 € de frais par pers.  
30 à 21 jours : 35% du montant total du forfait par pers.  
20 à 14 jours : 50% du montant total du forfait par pers.  
13 à 5 jours : 75% du montant total du forfait par pers.  
de 5 jours du départ : 100% du montant total du forfait par pers.

Quel que soit le type de voyage, il est précisé qu'en cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visa, de vaccination et les frais de modification ne sont jamais remboursés. En cas d'interruption par le participant, au cours du voyage, peu important le motif, aucun remboursement des prestations non utilisées n'interviendra. Les annulations de voyage, quelle que soit la date, ne dispensent pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable : toute procédure de remboursement ne peut être entamée qu'à cette condition.

**Cas particulier des vols non opérés par Point-Afrique Voyages.** La modification ou l'annulation d'un billet d'avion (vol sec ou inclus dans forfait) d'un vol non opéré par Point-Afrique Voyages entraîne la facturation de pénalités conformément aux conditions de vente de la compagnie aérienne concernée, variables selon les compagnies et dont le montant sera communiqué lors de la modification ou de l'annulation. Ces pénalités ne sont pas couvertes par l'option annulation.

Compte-tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre certains billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. Ces billets sont souvent non-remboursables. Dès l'émission de ces billets, et quelle que soit la date d'annulation, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet.

**B. Par Point-Afrique Voyages.** Si Point-Afrique Voyages se trouve dans l'obligation d'annuler un circuit, soit parce que le nombre de participants est insuffisant (la décision sera prise au plus tard 21 jours avant le départ), soit par suite de conditions mettant en cause la sécurité, soit en cas de force majeure, il vous sera proposé dans la majorité des cas une formule de remplacement. En cas d'annulation définitive, vous serez remboursés intégralement. Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

## 5) ASSURANCES

### A.Option-Annulation pour les vols secs

Lorsque vous annulez votre réservation, Point-Afrique peut maintenir à votre charge tout ou partie de prix appelé frais d'annulation. Point-Afrique a prévu la possibilité d'obtenir le remboursement de ces frais en créant une option-annulation d'un montant de 30€ par personne. Le remboursement intervient sous déduction d'un forfait de 120€ par personne ainsi que du coût de l'option et sur présentation de justificatifs.

Ce contrat doit être souscrit lors de la réservation des vols secs ou au maximum dans les 48h suivant la réservation.

### B.ASSURINCO Assurances pour les forfaits

En partenariat avec Assurinfo, le spécialiste des assurances voyages, Point-Afrique Voyages vous propose les assurances « Evidence » pour assurer vos forfaits vols+séjour. Au choix, une simple assurance annulation ou une assurance Annulation + Assistance-Rapatriement. Toutes les garanties indispensables pour un voyage serein. avant, pendant et après le voyage.

Ce contrat doit être souscrit lors de la réservation du forfait ou au maximum dans les 48h suivant la réservation du séjour. Prix et conditions fournis sur demande.

## 6) REVISION DU PRIX

Aucune contestation en matière de prix ne sera admise à votre retour et ce, pour quelque motif que ce soit. Certaines erreurs pouvant se glisser dans l'édition de certains prix, ils doivent être reconfirmés à la commande pour être validés. Les séjours sur mesure ou en exclusivité feront l'objet d'un réajustement tarifaire variable selon les exigences du client.

Les produits en promotion sont soumis à des conditions particulières de vente; en effet, les tarifs promotionnels ne sont ni remboursables ni modifiables ni rétroactifs et doivent être réglés dans leur intégralité au moment de la réservation.

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, les prix de nos voyages peuvent varier à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation de votre part, votre refus de régler cet ajustement tarifaire étant considéré comme une annulation de votre part entraînant l'application du barème de frais d'annulation et ce dans 3 cas :

- Variations des taux de change (dollar, ouguiya, dinar, CFA...) appliqués au calcul du prix des prestations de votre voyage.

- Variations du coût des transports liés notamment au coût du carburant.

- Variations des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports.

Point-Afrique Voyages répercutera l'intégralité du coût qu'il subit sur le client.

## 7) PRESTATIONS TERRESTRES

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Toutefois, cette limite peut être dépassée exceptionnellement dans le cas

où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une ou plusieurs autres personnes.

Sont inclus dans la durée des voyages, le jour du départ et le jour du retour; les horaires n'étant pas connus au moment de la parution de la brochure et des fiches techniques, le premier et le dernier jour de voyage peuvent dans certains cas être uniquement consacrés aux vols et transferts. Les départs et arrivées peuvent soit être très matinaux soit très tardifs.

Toute demande spéciale de la part du client pourra entraîner un supplément tarifaire.

Point-Afrique Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. Vous êtes tenu d'informer Point-Afrique Voyages de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant au plus vite le numéro d'urgence indiqué sur votre fiche technique. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, au Point-Afrique ou aux guides ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droit et tout membre de la famille. Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Point-Afrique Voyages se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur. Point-Afrique Voyages ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. Point-Afrique Voyages se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait due.

## 8) TRANSPORT AERIEN

**A. Informations passagers.** Conformément aux articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard 8 jours avant la date de départ prévue au contrat. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. Pour les vols charters, l'information sera donnée sous forme d'une liste de transporteurs.

**B. Généralités.** Toute place achetée sur un vol charter non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement. A certaines dates, l'achat de vols secs peut être refusé, une priorité étant donnée aux passagers ayant réservé un séjour sur place.

Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, Point-Afrique Voyages se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol ou d'annuler le vol prévu.

En outre, Point-Afrique Voyages se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer ses clients, par tout mode de transport de son choix sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les

clients, ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Point-Afrique Voyages s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses clients dès connaissance des nouvelles données.

Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil sans que cela ne puisse être connu à la date de la réservation et seulement être connu le jour du départ.

**C. Convocation.** Toutes les informations concernant le voyage (horaire, aéroport, numéro de vol, type d'appareil, escale) vous seront communiquées par l'envoi d'une convocation une semaine avant le départ. Ces informations sont données à titre indicatif car susceptibles de modification même après confirmation à l'initiative du transporteur et ne pourront engager la responsabilité de Point-Afrique Voyages. Tous les frais relatifs à ces modifications restent (parking, hôtel, bus, navette, taxi, billet...) à la charge du client.

Attention : les villes disposant de plusieurs aéroports, il n'est pas garanti que votre retour s'effectuera au même aéroport que celui du départ. Ces changements éventuels restent du seul ressort des compagnies aériennes, aucune prise en charge des frais en résultant n'aura lieu.

**D. Billets Open.** Les billets Open ne sont pas prioritaires et sont valables 1 an. Il est impératif de communiquer votre date de retour à Point-Afrique Voyages ou à notre correspondant local au plus tôt car votre retour ne sera confirmé qu'en fonction des disponibilités. Un retour Open non utilisé est perdu.

**E. Bébés.** Les bébés (0 à 2 ans) n'occupent pas de siège et ils n'ont pas droit à des bagages. Le prix du billet est égal à 10% du tarif adulte.

**F. Mineurs.** Depuis le 15 janvier 2017, une autorisation de sortie de territoire, pour tout mineur français voyageant à l'étranger sans ses parents, est obligatoire. L'enfant mineur qui voyage sans ses parents (ou qui voyage avec un seul parent) devra présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport selon les exigences du pays de destination.

- Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale CERFA 15646\*01

- Photocopie du titre d'identité du parent signataire ou livret de famille pour prouver la filiation dans le cas du parent ne présentant pas le même nom de famille que son enfant.

**G. Bagages.** Le poids des bagages de soute est limité à 15 kg par passager sur les vols charters (ou 23kgs pour les vols Nouakchott). En cas de dépassement de poids ou de volume, il convient de prévenir Point-Afrique Voyages avant le départ pour régler un supplément bagage (si la disponibilité en soute le permet). **Aucun bagage supplémentaire ni règlement de kilos supplémentaires à l'aéroport ne seront acceptés.** Un seul bagage à main est autorisé en cabine et reste sous votre propre responsabilité. Concernant votre bagage de cabine, vous devez désormais, lors des contrôles de sûreté, présenter séparément dans un sac plastique fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun. En cas de perte ou d'acheminement tardif des bagages de soute, seule la compagnie aérienne est responsable (convention de Montréal du 28/06/2004). En cas de sinistres bagages, afin de pouvoir prétendre à un dédommagement, il est indispensable de faire établir un constat d'irrégularité bagages à l'aéroport de destination.

**H. Perte ou vol de billet.** Toutes les conséquences découlant de la perte ou d'un vol de billet restent à la charge du client.

**I. Recommandations.** Les nombreuses rotations effectuées par les appareils notamment en période d'affluence et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent entraîner des retards conséquents. Point-Afrique Voyages ne saurait être

tenu responsable de ces retards provoqués par des événements extérieurs tels que grève, incident technique, encombrement aérien, intempérie... les frais en découlant restent à la charge du client.

**Rappel :** la perturbation des conditions météorologiques et les grèves sont considérées comme cas de force majeure. Nous recommandons donc à nos clients de ne prévoir aucun engagement et en cas de pré ou post-acheminement par leur propre moyen de prévoir une connexion minimum de sécurité et de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter toute perte financière.

En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur [www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12683](http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12683)

## 9) BAGAGES

Les bagages et affaires personnelles demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Vos bagages sont souvent transportés par des moyens rudimentaires, en cas d'endommagement Point-Afrique Voyages ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet. Compte tenu de la nature de nos voyages, séjours et activités, nous vous recommandons vivement de ne pas vous munir de vêtements, objets et biens (par exemple appareil photos, lunettes, jumelles, etc) de valeur. Point-Afrique Voyages ne pourra être tenu pour responsable de l'endommagement de vêtements ou objets de valeur au cours d'un séjour ou d'une activité.

Point-Afrique Voyages ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de vos bagages et/ou affaires personnelles lorsqu'ils sont confiés à un transporteur aérien ou en cas de négligence du participant (par ex : oubli ou absence de surveillance dans un lieu public, etc.).

## 10) CESSION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, le cédant doit impérativement en informer Point-Afrique Voyages au moins 7 jours avant le début du voyage. Si cette cession entraîne des frais pour Point-Afrique Voyages (par exemple frais appliqués par une compagnie aérienne), nous nous réservons le droit de les répercuter au client (cédant et/ou cessionnaire).

## 11) DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que combinés dans le code du tourisme.

Point-Afrique Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Point-Afrique Voyages dispose d'une garantie financière afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

## 12) RECLAMATIONS

Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Point-Afrique Voyages par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au service qualité et dans les meilleurs délais. Passé ce meilleur délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence. Elles seront adressées au Service Réclamations – Point-Afrique Voyages – Chemin de St Remèze – 07700 Bidon. Pour 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. Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les conditions générales et particulières pouvant faire l'objet de modifications, nous vous recommandons de prendre connaissance des conditions en vigueur sur notre site internet [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com), régulièrement mis à jour. Les conditions «en ligne» prévalent sur l'édition papier.

*Dernière mise à jour le 3 décembre 2018*