



# CONDITIONS DE VENTE – ENDALLAH

Mises à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2019

## Préambule

Endallah est une association à but non lucratif dont le siège social est situé au 20 allée Auguste Renoir 13380 Plan-de-Cuques France et qui a été déclarée en préfecture des Bouches-du-Rhône le 01 juin 2018 (parution au Journal Officiel le 03 juin 2018).

Mail : [info@endallahtours.com](mailto:info@endallahtours.com) ou [contact@endallah.org](mailto:contact@endallah.org)

SIRET : 842 820 102 00015

Endallah bénéficie de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 013190002.

Endallah bénéficie par ailleurs de la garantie financière par le FMS (Fonds mutuel de solidarité) de l'UNAT, sis 8 rue César Franck – 75015 Paris.

Endallah bénéficie, via le réseau ATES, d'une assurance afin de garantir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF - Associations et collectivités – 200 ave Salvador Allende – 79038 Niort cedex 9 (police n° 3262472N), pour un montant de garantie tous dommages confondus de 5 000 000 €.

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2018-1871 du 29 décembre 2017 et l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

## **I. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE**

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## **II. INFORMATION PREALABLE**

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, le programme de voyage, complété par les informations pratiques contenues dans les fiches descriptives de séjour diffusées par Endallah et les conditions de vente ont vocation à vous informer préalablement à votre inscription, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de Endallah, le prix total du voyage et les modalités de paiement, les conditions d'annulation/résolution et de modification du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Endallah pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les site internet, brochures, et fiches descriptives de séjour relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc...

## **III. INSCRIPTION**

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'un des voyages proposés dans notre offre (brochure ou site) ou obtenir un devis pour un séjour sur-mesure, nous vous invitons à faire une demande soit depuis notre site, soit en contactant l'un de nos conseillers qui établira votre proposition de voyage pour ce circuit. Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur la proposition de votre voyage que nous vous adresserons, en fonction des dates de votre voyage, et vous pourrez vous inscrire comme précisé ci-dessous.

## 1. Inscription

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre proposition de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre proposition de voyage ainsi que des présentes conditions de vente et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie et par le paiement à Endallah de l'acompte prévu par l'article III. 3 ci-dessous.

L'inscription au voyage vous engage définitivement et vous ne pourrez ensuite annuler/modifier que dans les conditions de l'article VI ci-après.

## 2. Responsabilité du signataire

- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

- Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ».

Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents fournis par Endallah d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact avec les parents ou tuteurs.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autre personne majeure, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (pièce d'identité requise pour le voyage et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de réaliser le voyage et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale et la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous la forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager, accompagnée d'une copie du livret de famille et d'une copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

L'inscription à un voyage, par voie électronique ou par signature du programme de voyage, vaut également acceptation de la Charte du Voyageur Solidaire de Endallah.

## 3. Modalités de paiement

Au moment de l'inscription, vous versez un acompte d'un montant de 30% du montant du séjour (auquel il convient d'ajouter la totalité du coût de l'aérien le cas échéant).

Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date de départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance voyage optionnelle proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'acompte ou toute autre somme payée pour le voyage.

En cas d'inscription à plus de 45 jours de la date du départ du voyage, le règlement du solde devra impérativement être payé, sans relance de la part de Endallah, au plus tard « quarante cinq jours » avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article VI ci-après.

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre proposition de voyage.

## **IV. PRIX**

### **1. Le prix comprend/ne comprend pas**

Les fiches descriptives de séjour indiquent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

De façon générale, les frais de vaccins, de visa, de formalités administratives, les boissons, extras personnels et le matériel personnel ne sont jamais inclus dans le prix, sauf mention contraire, précisée dans la fiche descriptive.

Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription. Il vous est confirmé avant validation de votre proposition de voyage.

Votre proposition de voyage comporte la description du séjour/circuit, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas et, le cas échéant, vos éventuelles exigences particulières acceptées par Endallah.

### **2. Révision des prix**

Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, jusqu'à 20 jours de la date du départ, les prix peuvent être modifiés, à la hausse ou à la baisse, par Endallah, dès lors que ces modifications restent mineures, sans possibilité d'annulation/de résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une des variations suivantes :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyages 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, d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports...

En cas de diminution de prix, Endallah aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur.

Par ailleurs, si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de ces dépenses sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article VI.

## **V. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre indicatif (cf. Document « Conseils aux Voyageurs avant le départ »).

Il appartient néanmoins à chaque voyageur de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi, en matière de formalités de douane, de police (en particulier pour les personnes non-ressortissantes de l'Union Européenne) et de santé.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, Endallah vous conseille de consulter la/les fiches pays de votre voyage (pays traversés et de destination) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs/Conseils par pays ».

Avant de vous inscrire à l'un de nos voyages, il vous revient de vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité (certains pays exigent même que la validité de la pièce d'identité soit supérieure à 6 mois après la date de retour) et en bon état qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage ainsi que tout autre(s) document(s) nécessaire(s) et conforme(s) aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Endallah vous informe que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à votre charge et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait, par ailleurs, prétendre à aucun remboursement.

Endallah ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences du non-respect de ces consignes et règlements policiers, douaniers et sanitaires.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons par ailleurs que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

Nous vous indiquons également que vous devrez communiquer des informations strictement identiques (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à votre pièce d'identité utilisée pour le voyage pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

## **VI. MODIFICATION/ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU VOYAGEUR**

### **1. Modification/interruption du voyage**

Après l'inscription au voyage et avant la date du départ, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageurs est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé à Endallah par tout moyen, avant le départ.

Faute d'encaissement, Endallah ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification de prestations (ajouts/retraits, retour différé, prolongation, changement d'hébergement...) sera soumise à l'accord préalable de Endallah et au règlement à Endallah des frais afférents, par tout moyen de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Endallah ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de paiement de ces frais serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageur(s) pour lequel seront appliquées les conditions prévues à l'article VI.2, ci-après.

Toute demande de modification à compter de la date de départ et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation/modification demandée sera soumise à l'accord préalable de Endallah et se fera sous réserve de disponibilités.

### **2. Annulation/résolution du voyage du fait du voyageur**

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation émanant du voyageur devra être adressée à Endallah (et à son assureur, le cas échéant) par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

La prime d'assurance n'est remboursable ni par Endallah, ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous vous appliquerons le barème de frais d'annulation ci-dessous :

Plus de 90 jours avant le départ : 20% du montant total du voyage

Entre 89 et 45 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage  
Entre 44 jours et 15 jours avant le départ : 80 % du montant total du voyage  
14 jours avant le départ ou moins : 100 % du montant total du voyage

Le remboursement de tout ou partie des taxes aériennes ou assimilées dépendra de la politique de remboursement du transporteur sans que Endallah ou l'assureur ne puisse intervenir d'aucune manière sur cette décision.

Dans le cas où les pénalités facturées par le transporteur aérien seraient supérieures au barème de frais d'annulation ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le voyageur.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Endallah et engagé par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport et d'hébergement jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Vous avez également la possibilité d'annuler votre contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article 211-14-II du code du tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

## **VII. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE ENDALLAH AVANT LE DEPART**

### **1. Modification du fait de Endallah avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Endallah au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Endallah à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec vous, vous serez averti par Endallah sur un support durable, le plus rapidement possible. Il vous sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Vous pourrez alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le voyageur qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, vous devrez faire part de votre décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée.

À défaut de réponse dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté la modification proposée.

### **2. Modification du fait de Endallah après le départ**

Si, après le départ, Endallah se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, Endallah vous en informera dans les meilleurs délais, en vous proposant, s'il y a lieu, une prestation de remplacement, dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

### **3. Annulation du fait de Endallah**

Endallah peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

1°/ Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que Endallah vous en informe au moins :

- o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
- o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours

2°/ Si Endallah est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si Endallah décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Endallah remboursera l'intégralité des sommes versées au voyageur et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée

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

Le cas échéant, Endallah procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **VIII. DUREE DU VOYAGE**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour (si l'aérien est compris) ou de la prise en charge à l'aéroport d'arrivée jusqu'au dépôt à l'aéroport de départ (si l'aérien n'est pas compris).

Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le voyageur est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards.

## **IX. CONVOCATION ET DOCUMENTS DE VOYAGE**

Après avoir soldé son dossier, et en temps utiles avant le début du voyage, conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, Endallah vous adressera une convocation et un carnet de voyages (en format papier ou numérique) comprenant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du voyage (billets d'avion, convocation de départ le cas échéant, informations pratiques, matériel à prévoir, contacts détaillés du représentant sur place, etc). Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

Il est demandé au voyageur de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier du fait du voyageur et l'application des frais d'annulation correspondants.

Chacun des voyageurs, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et est invité à s'en munir lors de son voyage.

## **X. TRANSPORT AERIEN**

### **1. Identité du transporteur aérien**

Endallah vous communiquera sur votre programme de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification postérieure à votre inscription, Endallah s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

### **2. Escales et correspondances**

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour vous sont communiqués, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification.

Nous vous précisons, en effet, que :

- Etant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ.
- Un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

- Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances vous sont communiqués; ils sont également susceptibles de modification.
- Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il vous sera remis en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### 3. Particularité

Compte tenu de la taille réduite des groupes, Endallah achète généralement les billets d'avion dès l'inscription confirmée. Les prix des voyages peuvent donc être réajustés en fonction des tarifs aériens disponibles en classe "économique". Endallah incite donc à s'inscrire au plus tôt, particulièrement pour les périodes de vacances scolaires. Toute inscription tardive reste aléatoire et peut entraîner des frais supplémentaires qui seront indiqués avant la conclusion du contrat.

Les prix de nos voyages sont établis au départ des villes indiquées dans nos fiches descriptives. Dans la plupart des cas, il est possible de choisir une autre ville de départ, ceci pouvant éventuellement entraîner un surcoût qui sera précisé avant la conclusion du contrat.

### 4. Conditions de transports

Le poids de bagages autorisé, différant d'une compagnie à l'autre, vous est indiqué par Endallah. En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne.

Si vous avez souscrit l'assurance voyage optionnelle que Endallah propose à l'article XIV-2 des présentes conditions, ce dommage pourra être couvert sous réserve de respecter les conditions décrites dans le contrat d'assurance.

Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée.

En cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, d'évènements climatiques ou politiques extérieurs à Endallah, retards ou annulations ou grèves extérieures à Endallah, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article VI ci-dessus lui seront facturés.

Endallah ne remboursera pas les frais (taxis, hébergement, transports) dès lors que le voyageur 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, il appartient à chaque 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, etc...) et de solliciter auprès de la compagnie tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard ou annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

En tout état de cause, Endallah ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Endallah.

### 5. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise ses prestations pré- et post acheminement (transports, hôtel...), Endallah vous conseille vivement d'acheter des prestations modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transferts raisonnables entre aéroports/gare. En tout état de cause, Endallah vous recommande également de ne

prévoir aucun engagement la veille du départ et le lendemain du jour de retour.

Vous ne pourrez pas exiger de Endallah un quelconque remboursement en cas de prestations réservées non utilisées.

Par ailleurs, Endallah ne saurait être tenu de rembourser des frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait ou impliquerait la modification des prestations du voyage que vous avez souscrit chez Endallah et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer son(leur) pré et/ou post acheminement.

## **XI. PRESTATIONS TERRESTRES**

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe. Endallah ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant.

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, visites, hébergement, etc...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article VI.1, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Endallah.

Le voyageur qui s'inscrit seul à un voyage et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément.

## **XII. CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Endallah de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Endallah.

## **XIII. RESPONSABILITE**

Endallah est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article 211-6 du Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du tourisme.

En aucun cas, Endallah ne pourra être tenu responsable :

- de la perte ou du vol des billets d'avion remis au(x) voyageur(s)
- d'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations transmises par Endallah
- des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Endallah ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.
- d'une arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement de billets de transports ne sera dû par Endallah dans cette hypothèse.
- de l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non-prévues dans le programme de voyage, ni des pré- et post acheminements pris à l'initiative du voyageur.



- de l'annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Endallah se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité des voyageurs est menacée, sans recours possible de ces derniers.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de Endallah ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant des règles ci-dessus.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Endallah en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Endallah sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

#### **XIV. ASSURANCES**

##### **1. Assistance rapatriement**

Endallah bénéficie, via le réseau ATES, d'une assurance Assistance/rapatriement auprès de la MAIF – associations et collectivités – 200 avenue Salvadore Allende – 79038 Niort Cedex 9. Cette assurance couvre également tous les participants aux séjours proposés par Endallah.

L'assistance/rapatriement est intégrée dans le prix de tous les voyages de Endallah.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT : MAIF Contrat n°3262472N (souscrit par l'ATES)

Le contrat MAIF, par le biais du prestataire d'assistance IMA GIE vous garantit pendant votre voyage pour les risques ci-après, en excluant les cas présentant un état pathologique constitué antérieurement à la date de la conclusion du contrat, ou une maladie ayant fait l'objet d'un traitement :

- accident corporel, maladie, décès
- responsabilité civile, dommages corporels
- dommages matériels

Il est recommandé de consulter le détail et les montants des garanties ainsi que les exclusions avant votre inscription, en vous reportant au document « Guide Assistance FAQ MAIF » fourni par Endallah.

Si vous estimez que ces garanties et leur montant ne sont pas suffisants, vous restez libre de souscrire toute autre assurance.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance/rapatriement ne couvre que la partie du séjour organisée par Endallah.

##### **2. Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour**

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagage, du retard d'avion/de train, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, Endallah vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Allianz, auprès de son partenaire Assurinco, facturé 2,5% du prix total du voyage.

Vous pouvez consulter les garanties offertes en vous reportant au document « Essentiel Indiv » fourni par Endallah.

La souscription de l'assurance voyage optionnelle est proposée à l'inscription, la prime d'assurance doit être réglée au moment de l'inscription.

Une souscription, dite tardive est possible sous deux conditions :

- Le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours.
- Le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours

Par ailleurs, tout évènement survenu entre la date de réservation de son voyage et la date de souscription de l'assurance voyage optionnelle ne pourra donner droit à aucune prise en charge en cas de sinistre.

Les conditions générales de ces assurances vous seront remises sur simple demande.

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat,
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou toute autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garanti par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation, si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, vol de bagages, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via notre partenaire Assurincio.

#### **XV. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU VOYAGEUR**

Le voyageur doit informer Endallah, par écrit et préalablement à l'établissement du programme de voyage, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique, régime ou allergies alimentaires...) et de toute demande spéciale.

#### **XVI. INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Le cas échéant, les fiches descriptives de séjour de Endallah fournissent des informations sur le niveau d'accessibilité du voyage pour les personnes à mobilité réduite, conformément à l'article R211-4-h du code du tourisme.

#### **XVII. DONNEES PERSONNELLES**

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Endallah lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées.

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Endallah et à son réseau d'affiliation : l'Association pour le tourisme équitable et solidaire (ATES).

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans le fichier informatisé de Endallah, en sa qualité de responsable de traitement.

Afin de permettre l'exécution de votre commande de voyage, ces informations seront communiquées aux partenaires de Endallah, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent

être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer en contactant Endallah. La politique de Endallah en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur demande. Endallah vous informe également de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse <http://www.bloctel.gouv.fr>.

## **XVIII. TOURISME EQUITABLE ET SOLIDAIRE**

Endallah s'est engagé en faveur d'un tourisme équitable et solidaire pour que les voyages constituent un levier de développement dans les pays de destination. A ce titre, Endallah est en cours de labellisation « Garantie tourisme équitable et solidaire » sur l'ensemble de son offre de voyage.

Ce label, octroyé par l'Association pour le tourisme équitable et solidaire, évalue 54 critères portant sur les pratiques de Endallah en matière notamment de gestion de la structure, de mise en œuvre de son activité touristique et d'animation de ses partenariats locaux.

A travers son engagement, l'opérateur s'astreint à la plus grande transparence dans la communication sur la répartition des coûts, applique des niveaux de rémunération juste et concertée aux personnes impliquées dans l'accueil des voyageurs, finance des projets de développement locaux en y réservant une partie du prix du voyage et favorise les retombées économiques locales et la rencontre avec les habitants dans le choix des prestations qu'il propose.

Le détail des critères est disponible à l'adresse suivante :  
<http://www.tourismesolidaire.org/label/presentation>

## **XIX. RECLAMATIONS**

### **1. En cours de voyage**

Vous êtes tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, Endallah vous recommande de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Vous avez également la possibilité d'informer Endallah notamment par le biais du numéro d'urgence qui vous aura été communiqué dans vos documents de voyage.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

### **2. Après votre voyage**

Sans préjudice de l'article XVI.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Endallah s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des partenaires locaux ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi Endallah, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine vous seront indiqués sur simple demande à Endallah.

Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par

le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil.  
(<https://webgate.ec.europa.eu/odr>)

## **XX. 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 bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Endallah sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Endallah dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Vous pourrez retrouver plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 ici : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> .

Mme Marine Chauvetet  
Présidente d'Endallah

