

## Conditions générales de vente

Applicables aux réservations effectuées à compter du 14 octobre 2024

### Article 1 – Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par le Professionnel (tel que ce terme est défini à l'Article 1.1.) de services de voyage et de forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

### **Article 1.1. Désignation du Professionnel**

**Routes Bibliques**, société par actions simplifiée au capital de 190.000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 487 842 684, dont le siège social se situe 104, Boulevard Auguste Blanqui – 75013 Paris (le « **Professionnel** »).

- Téléphone : + 33 (0) 1 45 49 07 77
- Adresse email : accueil@routesbibliques.fr
- Registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM 075 140 073
- Garantie financière : conformément à la réglementation en vigueur, le Professionnel a souscrit une garantie financière auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION (RCS Paris 380 810 283 – 3, Place Marcel Paul - 92000 Nanterre)
- Assurance responsabilité civile : ALLIANZ, 1 Cour Michelet, 92076 Paris – La Défense

### **Article 1.2. Objet**

Tel qu'indiqué en Préambule, les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation de services de voyage et de forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme par le Professionnel, à destination de personnes ayant la qualité de voyageur au sens de l'article L. 211-2, IV Code du tourisme.

Le Professionnel se réserve le droit de mettre à jour les Conditions Générales de Vente à tout moment. Le Client peut prendre connaissance de la version des Conditions Générales de Vente en vigueur en se rendant dans la rubrique « Conditions Générales de Vente » du site internet [www.routesbibliques.fr](http://www.routesbibliques.fr).

### **Article 1.3. Définitions**

- « **Client** » : désigne toute personne ayant la qualité de voyageur au sens de l'article L. 211-2 IV du Code du tourisme, qui contracte avec le Professionnel, directement ou par l'intermédiaire de son Mandataire, dans le cadre d'un Contrat de réservation ;
- « **Conditions d'annulation** » : désigne les conditions d'annulation du voyage remises par le Professionnel au Client ou à son Mandataire préalablement à la signature du Contrat, indiquant notamment les conditions de résolution du voyage ou du séjour par le Client, son Mandataire ou le Professionnel ;
- « **Contrat de réservation** » ou « **Contrat** » : désigne le contrat signé par le Client ou son Mandataire, matérialisant son acceptation définitive des termes et conditions du voyage ou du forfait touristique commercialisé par le Professionnel et comprenant l'ensemble de la Documentation Précontractuelle ;
- « **Devis** » : désigne le devis remis par le Professionnel au Client ou à son Mandataire préalablement à la signature du Contrat, indiquant notamment le prix total incluant les taxes et détaillant les prestations incluses et non incluses ;
- « **Documentation Précontractuelle** » : désigne ensemble le Devis, l'Echéancier, le Programme, les Conditions d'Annulation remis par le Professionnel au Client ou à son Mandataire préalablement à la signature du Contrat de réservation et contenant notamment les informations légales et réglementaires à transmettre au Client en vertu des articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du tourisme et L. 221-5 du Code de la consommation ;
- « **Echéancier** » : désigne l'échéancier remis par le Professionnel au Client ou à son Mandataire préalablement à la signature du Contrat, indiquant notamment les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;



- « **Programme** » : désigne le programme remis par le Professionnel au Client ou à son Mandataire préalablement à la signature du Contrat, indiquant notamment le programme et les activités prévues pendant le voyage ou le séjour.

## **Article 2 – Contenu et champ d'application**

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute commercialisation de services de voyage et de forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme par le Professionnel. Elles s'appliquent aux ventes conclues via Internet ou via tous autres moyens de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat par le Client ou son Mandataire implique l'adhésion sans réserve du Client et du Mandataire aux Conditions Générales de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions générales et toutes conditions implicites du commerce, du Client, son Mandataire ou de la pratique des affaires, à l'exception des exigences particulières du Client ou son Mandataire qui ont été acceptées expressément par le Professionnel et qui figurent sur le Contrat de réservation conformément aux dispositions de l'article R. 211-6 1° du Code du tourisme.

Les Conditions Générales de Vente font partie intégrante du Contrat de réservation conclu avec le Client, aux termes duquel ce dernier a reconnu avoir pris préalablement connaissance desdites Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées sans réserve.

## **Article 3 – Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication directement ou via son Mandataire, notamment au moyen de la Documentation Précontractuelle, préalablement à la conclusion du Contrat de réservation, d'une manière claire, compréhensible et apparente, des informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation et à l'article R. 211-4 du Code du tourisme l'informant des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du Professionnel, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du Contrat de réservation, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Le Client reconnaît également avoir eu communication directement ou via son Mandataire du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 fixant le modèle

de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours, reproduit à l'Article 20 des Conditions Générales de Vente.

## **Article 4 - Prix**

### **Article 4.1. Prix total et taxes additionnelles**

Le prix total du voyage ou du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du Contrat de réservation, une indication du type de coûts additionnels que le Client peut encore avoir à supporter figurent sur le Devis remis au Client ou à son Mandataire préalablement à la conclusion du Contrat de réservation.

Le prix total est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Sauf mention contraire au Devis, 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 de réservation, les assurances facultatives, les dons et offrandes, les boissons, les extras, les pourboires (notamment aux guides touristiques ou chauffeurs), les dépenses personnelles. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place par le Client auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles que la taxe de séjour. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix figurant au Devis. Cette possibilité de supplément n'est assurée que pour un maximum de 10 % de l'effectif du groupe et sous réserve de disponibilité.

### **Article 4.2. Modalités de paiement**

Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le Client ou par le Mandataire au nom et pour le compte du Client figurent au sein de l'Echéancier et/ou du Devis remis au Client ou à son Mandataire préalablement à la conclusion du Contrat de réservation.



Le Client ou son Mandataire garantit au Professionnel qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui lors de la signature du Contrat de réservation. Le Professionnel 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 de réservation. Le Professionnel se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client ou son Mandataire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours. Les paiements effectués par le Client ou son Mandataire ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Professionnel. Le Client ou son Mandataire dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale, notamment : espèces (pour un séjour dont le montant total est inférieur à 1.000 €), chèque, carte bancaire.

#### **Article 4.3 Défaut de paiement**

Dans le cas où le Client ou son Mandataire ne procéderait pas au paiement d'un acompte ou du solde du prix dans les conditions et délais prévus au Devis et/ou l'Echéancier, sa réservation sera annulée à la date prévue pour le paiement de l'acompte ou du solde.

#### **Article 5 – Révisions du prix**

Le Professionnel s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au Contrat de réservation, sous réserve de disponibilité à la date de réservation, mais se réserve le droit de modifier ses prix dans les conditions fixées au présent article. 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 Client ou à son Mandataire et assortie

d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt (20) jours avant le début des prestations. Les taux de change au jour de la réservation sont indiqués dans le Contrat de réservation. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3° de l'article L. 211-12 susvisé, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. En cas de diminution du prix, le Professionnel a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client ou de son Mandataire, le Professionnel apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Article 6 – Réservations**

##### **Article 6.1 Modalités**

Une commande est considérée comme ferme et définitive après (i) signature du Contrat de réservation (incluant les Conditions Générales de Vente et la Documentation Précontractuelle) et (ii) règlement de l'acompte par le Client ou son Mandataire dans les conditions prévues par l'Echéancier.

Les inscriptions se font en ligne à travers notre site internet, dans notre agence ou par correspondance.

Sauf mention contraire au Contrat de réservation, chaque Client ou son Mandataire verse au moment de la signature un acompte égal à trente pour cent (30 %) du prix, et doit impérativement régler le solde du prix au plus tard trente (30) jours avant le départ. Pour toute commande à moins de soixante (60) jours du départ, le paiement du prix total du séjour sera exigé au moment de la signature du Contrat de réservation. Le non-respect de l'échéancier de paiement prévu par l'Echéancier sera considéré comme une annulation du séjour, entraînant la perception des frais prévus à l'article 9.1 « Résiliation du Contrat par le Client ».

##### **Article 6.2 Mandataire**

Lorsqu'un ou plusieurs Clients effectuent une réservation par l'intermédiaire d'un représentant, personne physique ou morale, agissant en leur nom et pour leur compte (le « **Mandataire** »), les Clients sont tenus d'exécuter les engagements contractés par le Mandataire, tels qu'ils résultent notamment du Contrat de réservation et des Conditions Générales de Vente. Le Mandataire est seul responsable et se porte fort de la communication du Contrat de réservation et de la Documentation Précontractuelle à l'ensemble des Clients participants au



voyage, lesquels seront présumés en avoir obtenu communication dans les conditions de l'Article 2 des Conditions Générales de Vente.

## **Article 7 – Absence de droit de rétractation**

L'article L. 221-28 12° du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du même code 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. Le Professionnel se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## **Article 8 – Modification du Contrat de réservation**

### **Article 8.1. Modification à l'initiative du Professionnel**

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du tourisme, le Professionnel a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat de réservation après sa conclusion et avant le début du voyage ou du séjour, et ce sans que le Client ou son Mandataire ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client ou son Mandataire en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. En application de l'article R. 211-9 du Code du tourisme, si, avant le départ du Client, le Professionnel se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Contrat de réservation, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client ou son Mandataire dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le Client ou son Mandataire doit communiquer au Professionnel la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du Client ou son Mandataire dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du Contrat de réservation ou la prestation de substitution entraînent une baisse de

qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le Client ou son Mandataire a droit à une réduction de prix adéquate. Si le Contrat de réservation est résolu et que le Client ou son Mandataire n'accepte pas d'autre prestation, le Professionnel rembourse tous les paiements effectués par le Client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après la résolution du Contrat de réservation, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

### **Article 8.2 Modification à l'initiative du Client**

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement. Dans le cas où des Clients ayant réservé une prestation pour un groupe se présenteraient en nombre inférieur à celui prévu dans le Contrat de réservation, aucun remboursement ne sera effectué et le cas sera traité comme une résiliation du Contrat par le Client, entraînant la perception des frais prévus à l'Article 9.1 « Résiliation du Contrat par le Client ». Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse du Professionnel entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront pas participer au voyage.

## **Article 9 – Résiliation du Contrat**

En cas d'annulation totale ou partielle, Routes Bibliques est en droit de retenir en partie ou en totalité les sommes reçues ou à recevoir. Les pénalités applicables sont précisées ci-après.

En tout état de cause, le Prestataire se réserve le droit de facturer le coût administratif et de gestion, couvrant la création du voyage, la coordination, la planification, l'édition de documents et la gestion des aspects logistiques spécifiques à ces programmes. Ces coûts sont indiqués dans le devis, et le cas échéant sont d'un montant minimum de cent euros par voyageur.

### **Article 9.1. Résiliation du Contrat par le Client**

Conformément au I de l'article L. 211-14 du Code du tourisme, le Client directement ou par l'intermédiaire de son Mandataire a la possibilité de résilier le Contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Pour que cette résiliation soit valable, le Client ou son Mandataire



doit en informer le Professionnel par écrit (email ou courrier). Sauf dispositions contraires prévues dans le devis ou au Contrat de réservation, le Client ou son Mandataire sera tenu de payer au Professionnel des frais de résolution standards (qui pourront être retenus sur les acomptes et/ou le solde du prix éventuellement déjà versés) selon les modalités suivantes :

<b>Annulation</b> (en jours avant le départ)	<b>Retenue sur le prix total</b>
> 181 jours	90 €
Entre le 180 <sup>ème</sup> et le 91 <sup>ème</sup> jour	10 %
Entre le 90 <sup>ème</sup> et le 61 <sup>ème</sup> jour	15 %
Entre le 60 <sup>ème</sup> et le 31 <sup>ème</sup> jour	20 %
Entre le 30 <sup>ème</sup> et le 21 <sup>ème</sup> jour	25 %
Entre le 20 <sup>ème</sup> et le 8 <sup>ème</sup> jour	50 %
Entre le 7 <sup>ème</sup> et le 2 <sup>ème</sup> jour	75 %
< 2 jours	100 %

La date d'annulation est la date de réception par le Professionnel de la demande écrite du Client ou de son Mandataire, qui n'a pas à être motivée. Conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, le Professionnel procède à un remboursement intégral des sommes versées par le Client ou en son nom, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résolution du Contrat. Conformément à l'article L. 211-14-II du Code du tourisme, les 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 ayant des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce dernier cas, le Client ou son Mandataire peut demander le remboursement intégral des paiements effectués mais pas de dédommagement supplémentaire.

#### **Article 9.2. Résiliation du Contrat par le Professionnel**

Conformément à l'article L. 211-14-III du Code du tourisme, le Professionnel a la possibilité de résoudre le Contrat à tout moment avant le début de la prestation. Il sera alors tenu de rembourser intégralement le Client ou son Mandataire des paiements effectués. Le Client ou son Mandataire aura droit à une indemnisation supplémentaire égale à celle qu'il aurait dû supporter si la

résiliation du Contrat était intervenue de son fait dans les conditions de l'article 9.1 des Conditions Générales de Vente. Toutefois, le Professionnel ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire envers le Client ou son Mandataire 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, le Professionnel notifie par email ou par courrier la résiliation du Contrat au Client ou son Mandataire dans le délai fixé par le Contrat, selon le calendrier suivant : vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours, sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours, quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ; 2° Le Professionnel est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client ou son Mandataire dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **Article 10 – Cession du Contrat de réservation**

##### **Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder le Contrat de réservation**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme, tant que le Contrat de réservation n'a produit aucun effet, le Client a la possibilité de céder le Contrat de réservation à un autre voyageur satisfaisant à toutes les conditions applicables au Contrat de réservation.

##### **Article 10.2. Préavis pour céder le Contrat de réservation**

Le Client ne peut céder le Contrat de réservation qu'à la condition d'informer le Professionnel de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage, et en tout état de cause, sous réserve de la faisabilité du transfert au regard des contraintes matérielles inhérentes au voyage (obtention d'un nouveau titre de transport dans les délais permettant d'assurer le voyage, etc.).

##### **Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire**

Des frais éventuels pourront être engendrés par cette cession et devront être intégralement réglés. Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix, ainsi que des frais,



redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **Article 11 – Garantie de conformité**

### **Article 11.1. Principe**

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-16 du Code du tourisme, le Professionnel est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par le Contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage. Le Professionnel peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

### **Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité**

Conformément au II de l'article L. 211-16 du Code du tourisme, le Client et/ou son Mandataire est tenu de communiquer au Professionnel, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au Contrat, le Professionnel remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si le Professionnel ne remédie pas à la non-conformité, le Client ou son Mandataire peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du tourisme.

Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe ci-avant, si le Professionnel ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le Client ou son Mandataire, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le Client ou son Mandataire précise un délai si le Professionnel refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, le Professionnel propose, sans supplément de prix pour le Client ou son Mandataire, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à

ceux spécifiés dans le Contrat, pour la continuation du Contrat, y compris lorsque le retour du Client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, le Professionnel octroie au Client ou son Mandataire une réduction de prix appropriée. Le Client ou son Mandataire 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.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que le Professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client ou son Mandataire, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client ou son Mandataire refuse les autres prestations proposées, le Client ou son Mandataire a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, sans résolution du Contrat. Si le Contrat comprend le transport de passagers, le Professionnel fournit également au Client, dans les cas précédemment mentionnés au sein du présent paragraphe, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le Client ou son Mandataire.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, le Professionnel supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois (3) nuitées par Client.

### **Article 11.3. Limitation de la responsabilité du Professionnel**

Conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, le Client ou son Mandataire n'a droit à aucune réduction de prix ni indemnisation si le Professionnel prouve que la non-conformité est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable (notamment prestations ajoutées sur place à la demande du Client ou de son Mandataire, proposées par



un des fournisseurs de sa propre initiative, ou proposées par l'intermédiaire d'un guide ou d'un chauffeur traduisant la proposition de prestation formulée par un tiers), soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L. 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages et intérêts que le Professionnel serait condamné à verser au Client ou son Mandataire pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois (3) fois le prix total hors taxes des prestations prévues au Contrat, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

#### **Article 11.4. Contact du Professionnel**

Conformément à l'article R. 211-6, 4° du Code du tourisme, le Professionnel indique dans le Contrat de réservation le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur de son représentant local, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le Client peut rapidement contacter le Professionnel et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

En tout état de cause, le Client et/ou son Mandataire est informé qu'il peut contacter le Professionnel à ces fins aux coordonnées figurant à l'Article 1.1. « Désignation du Professionnel » des Conditions Générales de Vente.

#### **Article 12 – Franchissement de frontières**

Les prestations et séjours se déroulant à l'étranger nécessitent que les participants soient en possession de documents d'identité et de séjour valables.

#### **Article 12.1. Titres d'entrée et de séjour, visas**

Pour les séjours depuis et vers le territoire de l'Union Européenne au jour de l'exécution de la prestation et pour les ressortissants de l'un des Etats membres, dont la liste est disponible à [https:// europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_fr](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_fr), les Clients doivent être en possession d'un titre d'identité officiel délivré par leur Etat et valable pendant toute la durée du séjour (carte d'identité ou passeport). Les Clients doivent se munir de documents d'identité valides au moins six (6) mois après la date de retour prévue. L'attention du Client est attirée sur le fait que les cartes d'identité françaises, mêmes valides au-delà de la durée indiquée sur le titre sur le

territoire national, peuvent être refusées à l'étranger. Les ressortissants d'Etats non-membres de l'Union Européenne doivent, avant leur voyage, se renseigner sur les conditions d'entrée et de sortie sur le territoire des Etats au sein desquels se déroule la prestation, auprès des autorités consulaires du pays de destination, suffisamment à l'avance de leur séjour. Les ressortissants extracommunautaires (hors de l'Union européenne) doivent être en possession de justificatifs d'identité et de titres d'entrée et de sortie du territoire concerné. Selon la nationalité du Client, un visa peut être demandé à l'entrée et à la sortie du territoire concerné. Le Client et/ou son Mandataire est invité à se renseigner auprès des autorités consulaires du pays de destination, avant le départ et suffisamment longtemps à l'avance, sur les conditions d'entrée et de sortie le concernant. Le délai d'obtention des visas est extrêmement variable d'un pays à l'autre et des périodes de demandes, du contexte politique et de la célérité des autorités consulaires. Dans certains cas, plusieurs mois sont nécessaires à l'obtention du visa nécessaire et les conditions d'attribution peuvent varier à tout moment, sans que le Professionnel ne puisse anticiper ces modifications. Le Client et/ou son Mandataire est invité à anticiper toute demande de visa et de se renseigner en permanence, notamment auprès du Professionnel, sur les conditions et les délais d'obtention des visas au jour de sa réservation. Toutes précisions utiles sont indiquées au Contrat.

#### **Article 12.2. Transport aérien**

Dans le cas où un forfait touristique comprendrait un trajet effectué par voie aérienne et conformément aux dispositions des articles R. 211-15 et suivants du Code du tourisme, le Professionnel informera le Client ou son Mandataire, avant la signature du Contrat de réservation, du transporteur retenu ou des transporteurs aériens susceptibles d'effectuer la liaison sélectionnée, pour chaque tronçon de vol. Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif sera communiquée par écrit ou par voie électronique au Client ou son Mandataire. Cette information sera confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat de voyage ou au moment de la conclusion du contrat de voyage si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. En cas de modification du nom de ce transporteur après cette information, le Client ou son Mandataire en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. Il est demandé au Client



de se présenter à l'aéroport au moins trois (3) heures avant l'heure de départ annoncée de son vol.

### **Article 12.3. Sécurité**

En signant le Contrat de réservation, le Client ou son Mandataire reconnaît que le Professionnel lui a demandé de consulter les avertissements mis à sa disposition sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). Il appartient au Client de prendre connaissance par lui-même des évolutions récentes au moment de son inscription, et avant le départ. Certaines régions du monde comme le Proche-Orient ou certains pays d'Afrique restent sensibles. Le choix de s'inscrire à un voyage, notamment dans ces régions, est une décision personnelle prise en toute connaissance des risques. Comme le précise le ministère des Affaires étrangères, aucune région du monde ni aucun pays ne peuvent être considérés comme étant à l'abri du risque terroriste. Le choix de partir est une décision personnelle qui en tient compte.

### **Article 13 – Protection des données à caractère personnel**

#### **Article 13.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, le Professionnel met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs au Client. A ce titre, le Professionnel collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, nationalité, ville de naissance, numéro et date de validité de passeport ou de carte d'identité, composition de la famille, particularités notées au Contrat, modalités de paiement.

#### **Article 13.2. But poursuivi**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité du Professionnel. Ces données sont utilisées exclusivement pour les finalités auxquelles le Client 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 du Professionnel, 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 Client et suivi de la relation Client, traitement des opérations relatives à la gestion Client, communications commerciales et prospection, animation.

#### **Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées par le Professionnel sont les suivantes : les salariés du Professionnel et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants du Professionnel 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-traitants, la collecte des données est effectuée dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### **Article 13.4. 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 cinq ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec le Professionnel sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas. Le Professionnel 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 le Professionnel ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. Le Professionnel a formalisé les droits et les obligations des Clients 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 : 104, Boulevard Auguste Blanqui – 75013 Paris, et sur demande auprès du Professionnel.

#### **Article 13.5. 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 que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à l'ordre de Mme Anne Lefebvre, 104, Boulevard Auguste Blanqui – 75013 Paris) 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 13.6. Modification de la clause**

Le Professionnel 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, le Professionnel 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 14 – Langue**

Les 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 15 – Assurances**

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous 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.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Tous nos voyages sont couverts par une convention d'assurance et d'assistance souscrite auprès de la compagnie TOKIO MARINE, 126 rue de la Piazza CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand CEDEX, sous les numéros FR039620TT (Assistance) et FR010600TT (Assurance). Un fascicule détaillant les conditions de cette assurance est transmis au Client ou son Mandataire préalablement à la

signature du Contrat de réservation. L'assurance porte sur les éléments suivants : assistance, annulation cas imprévu, annulation avec épidémies et bagages. Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

### **Article 16 – Enfants mineurs**

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 de réservation des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux doit être muni, en plus, de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646\*01.

La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge et de la responsabilité du Client.

### **Article 17 – Aide au Client**

Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, le Professionnel est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au Contrat. Dans ce cadre, et conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, le Professionnel apportera dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au Client en difficulté. Notamment, le Professionnel fournira au Client des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; il aidera le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. Le Professionnel sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, sans pouvoir dépasser les coûts réels supportés par le Professionnel.

### **Article 18 – Accessibilité**



Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement. Nous indiquons dans nos offres si les prestations envisagées sont en tout ou partie accessibles ou inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

## **Article 19 – Règlement des litiges**

### **Article 19.1. Loi applicable et juridiction compétente**

Les Conditions Générales de Vente et le Contrat de réservation sont soumis au droit français et notamment aux dispositions du Code du tourisme. Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des Conditions Générales de Vente et/ou du Contrat de réservation pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Professionnel et le Client ou son Mandataire, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 19.2. Médiation**

Le Client 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.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **Article 19.3. Vente en ligne**

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client ou son Mandataire, 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>.

## **Article 20 – Formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours**

**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. L'entreprise Routes Bibliques sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Routes Bibliques 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.**

### Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de



résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Routes Bibliques a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de **GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION** dont les coordonnées figurent à l'Article 1.1 des Conditions Générales de Vente. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Routes Bibliques.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)



104 bd Auguste Blanqui • 75013 Paris • [www.routesbibliques.fr](http://www.routesbibliques.fr)  
bonjour@routesbibliques.fr • Tél. : 01 45 49 07 77

Routes Bibliques • S.A.S. au capital de 190 000 € • IM 075140073 • R.C.S. : Paris 487 842 684  
Assurance R.C.P. : Allianz • Garantie : Groupama • Membre IATA