

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Back Roads, est titulaire de l'immatriculation Atout France : IM075 10 02 14 – Lic. 075960068 d'agence de voyages, délivrée par le Ministère du Tourisme. Pour ses conditions générales, elle est soumise à la loi du 13 juillet 1992, mise en application par le décret N° 94-490 du 15 juin 1994. Elle est membre de l'**A.P.S.T.** (Association Professionnelle de Solidarité des Agences de voyages), qui est l'organisme caution en cas de défaillance financière. La Cie **Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances** assure Back Roads pour la responsabilité civile professionnelle (N° de contrat : 92007241). Back Roads est également membre des « Entreprises du Voyage ».



Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17 du Code du tourisme**, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

BACK ROADS a souscrit auprès de la compagnie HELVETIA CP%ÂGNIE SUISSE D'ASSURANCES – 25, quai Lamandé 76600 LE HAVRE, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle no 92007241.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

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

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

Article R.211-3-1 :

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

la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

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

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

Article R.211-6 :

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou

d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

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

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

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

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

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

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

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

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

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

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

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

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

Article R.211-7 :

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

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

Article R.211-8 :

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

Article R.211-9 :

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

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

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

Article R.211-10 :

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

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

Article R.211-11 :

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

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Conditions particulières :

I - Inscription et modalités de paiement:

L'inscription à l'une de nos prestations implique l'acceptation de nos conditions de ventes. Pour être considérée comme définitive, l'inscription doit être accompagnée d'un acompte de 30 % du montant estimé de la facture définitive (les chèques doivent être libellés à l'ordre de Back Roads). Le solde du voyage doit intervenir au plus tard 45 jours avant le départ sans rappel de notre part. Pour certains billets d'avion ou certaines prestations soumis à réglementation particulière, la totalité du prix peut être exigée dès l'inscription. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage.

La totalité du paiement de la facture est demandée à l'inscription pour des départs intervenant dans un délai de 45 jours ou inférieur à 45 jours, sauf cas particuliers indiqués au moment du devis et dans le contrat de vente. A moins de 30 jours de la date du départ le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces. Les carnets de voyages sont remis environ 10 jours avant le départ. Pour certains charters, les billets peuvent être remis à l'aéroport.

Mineurs : Les demandes d'inscriptions 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, du tuteur ». Les mineurs voyageant sans leurs parents doivent être en possession, en plus de leurs papiers d'identité, d'une autorisation de sortie du territoire métropolitain.

Frais de dossier : Pour un dossier comprenant moins de 7 nuits d'hôtel seulement (sans réservation de vols ou de véhicule) : 50 €. Il en sera de même pour tout dossier réservé à moins de 15 jours du départ.

- Si le participant ne peut venir retirer son carnet de voyage à nos bureaux, des frais d'envoi pourront être facturés.

- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduisons de la facture d'acompte du voyage.

- Pour toute réservation sans transport aérien, des frais de 50€/dossier seront facturés.

II – Tarifs

Les prix indiqués sur nos devis pour l'année 2021-2022 sont les plus bas disponibles à cette période. Néanmoins, l'indisponibilité des prestations chez nos fournisseurs habituels peut nous amener à changer de prestataires ; cela pourra entraîner, éventuellement, des modifications de prix. D'autre part, compte tenu de la pratique des hôtels de faire varier leurs prix au long de la saison en fonction de l'offre et de la demande, et des prix offerts au marché international, nos tarifs peuvent être parfois plus élevés que ceux affichés sur place : nous nous engageons longtemps à l'avance sur des contingents de chambres et nous répercutons ce risque, ainsi que les coûts additionnels de conception. Compte tenu des disponibilités et des prix, nous pourrions vous proposer des alternatives plus ou moins éloignées. Un remboursement ultérieur n'est pas possible.

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes, au plus tard 45 jours avant le départ, pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement ou TVA locale.
- des variations des taux de change : Toute variation de cette parité égale ou supérieure à 5 % (à la hausse comme à la baisse) sera répercutée sur la totalité des prestations facturées dans la ou les devises concernées jusqu'à 45 jours avant le départ (date limite du paiement du solde) ou au moment du paiement du solde pour des inscriptions tardives.

Si vous décidez de payer intégralement votre billet d'avion à l'inscription, le prix de ce billet sera garanti. Si vous décidez de payer 70% de l'ensemble du devis ou l'intégralité des autres prestations à l'inscription (et plus de 45 jours avant la date de départ), vous ne subirez plus les éventuelles futures modifications de taux de change (à la hausse comme à la baisse). Jusqu'au paiement du solde du voyage, nous pouvons être amenés à réajuster nos prix en fonction des circonstances économiques (variations des taux de change, surcharge aérienne imprévue, etc.). Jusqu'à 15 % d'augmentation, le paiement du supplément est obligatoire. Au-delà, le participant est libre d'annuler son voyage ; il est alors remboursé. Cependant, il convient de dissocier les billets d'avion et les prestations terrestres : l'augmentation des prestations au-delà de 15 % n'autorise pas l'annulation des vols, si ces derniers n'ont pas augmenté d'un pourcentage aussi élevé.

III - Modification d'inscription :

1- Produits Back Roads : Toute demande de changement après l'inscription donnera lieu aux frais suivants :

a) A plus de 45 jours du départ :

- Billet d'avion : avant émission : 20 % sauf cas de réglementation particulière majorés des suppléments éventuels demandés par les compagnies aériennes. **Après l'émission (quelle qu'en soit la date) : 100 %.**

- Prestations terrestres : 20 % augmentés des frais de réservation éventuels.

Exceptions : les réservations dans les parcs nationaux ne sont pas remboursables, ainsi que certaines excursions, croisières ou hôtels, notamment pour des dates spécifiques (événements spéciaux comme les festivals ou les rodéos).

b) A moins de 45 jours du départ : toute modification sera considérée comme une annulation (voir pénalités plus bas).

c) Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie

d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article suivant.

Prestations non utilisées/modifications après le départ : Tout voyage écourté par un participant, toute prestation non utilisée du fait du voyageur, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement. Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Back Roads. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

L'abandon d'une place sur un vol pour emprunter un autre vol entraîne le règlement par le passager du prix du billet au tarif officiel en vigueur.

2 - Produits des autres voyagistes : Les conditions générales de l'organisateur choisi et figurant dans sa brochure s'appliquent.

V - Annulation :

1 – Produits Back Roads : toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée le plus tôt possible, car la date d'annulation prise en compte est celle de la date de réception de la lettre recommandée. Quels que soient les motifs et les dates de votre désistement total ou partiel, il vous sera retenu le montant des assurances souscrites éventuellement, ainsi que les frais éventuels de dossier de Back Roads et les frais d'annulation suivants :

Frais d'annulation :

-Billets d'avion :

Avant émission :

- A + de 45 jours : 20 % sauf cas de réglementation particulière.

- Entre 45 et 30 jours : 40 % sauf cas de réglementation particulière des compagnies aériennes.

- A – de 30 jours : 100 %

Après l'émission quelle qu'en soit la date : 100 %. Les billets d'avion étant nominatifs, tout changement de nom après émission du billet sera considéré comme une annulation. Attention ! Le nom inscrit sur le billet doit correspondre au nom inscrit sur le passeport.

-Prestations terrestres :

- A + de 45 jours : 20 % sauf cas particuliers.

- Entre 45 et 30 jours : 40 % sauf cas particuliers.

- A – de 30 jours : 100 %.

Cas particuliers : les réservations dans les parcs nationaux ne sont pas remboursables, ainsi que certaines excursions, croisières ou hôtels, notamment pour des dates spécifiques (événements spéciaux comme les festivals ou les rodéos).

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur, ainsi que toute prestation modifiée sur place ou non utilisée pour quelque cause que ce soit, ne donnent pas lieu à remboursement. Les conditions d'affrètement des vols et des tarifs négociés (circuits et minitours) impliquent que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans un cas de report de date.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants 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 cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème ci-dessus. En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Back Roads et engagés par le client, tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

2 - Produits des autres voyagistes : Les conditions générales de l'organisateur choisi et figurant dans sa brochure s'appliquent.

IV - Compagnies aériennes

Lors de votre inscription, Back Roads vous communiquera l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre

inscription, Back Roads s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Back Roads s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm.

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Back Roads, retards ou annulations ou grèves extérieures à Back Roads, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article V. Back Roads ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne. Back Roads agissant en tant que mandataire de la compagnie aérienne, notre responsabilité n'est pas engagée quant à la bonne exécution de la prestation : en cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (*surbooking*) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (*surbooking*) ou annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de Back Roads pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

Acheminement avant le départ et au retour du voyage : si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez Back Roads et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Back Roads ne remboursera pas les frais induits.

V - Assurances :

Back Roads vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits par ailleurs sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire dès votre inscription. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance est consultable sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement **Présence Assistance** afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par Back Roads ni par l'assureur.

Annulation pour nombre insuffisant de participants : dans le cadre de voyages en groupes, nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans les

brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 45 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents. Le remboursement intégral des arrhes nous dégage de toute responsabilité.

- Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription). Sont couverts par les clauses des assurances proposées : les résidents Européens ainsi que les résidents de Suisse, Monaco, Andorre et Norvège.

VI - Formalités administratives et sanitaires :

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est en possession d'un passeport (validité de 6 mois après la date de retour généralement exigée) et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Pour tout voyage à destination ou devant transiter par les États-Unis d'Amérique, nous vous invitons à vérifier que vos passeports et situation personnelle vous permettent d'entrer aux États-Unis d'Amérique. Back Roads délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Back Roads. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Back Roads ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Informations sur la sécurité et les risques sanitaires : Back Roads vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.fr, rubrique "Le Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères). Back Roads attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Back Roads peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites www.sante-sports.gouv.fr (Ministère français de la Santé et des Sports), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé),

VII – Responsabilité : Back Roads est responsable de plein droit à l'égard du client des obligations du contrat. Toutefois, la société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévue, soit à un cas de force

majeure. Ainsi, conformément à l'article 23 de la loi 92 645 du 13 juillet 1992, Back Roads ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion « papier » (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une validité insuffisante ou non conforme à ceux exigés par les pays de destination ou d'origine.

- En cas d'annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Back Roads se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus, s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

- En cas de retard ou de modification de programme découlant d'un cas de force majeure indépendante de notre volonté ou en cas d'incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Back Roads tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Back Roads, incidents techniques extérieurs à Back Roads, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.

L'annulation, le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire ou de durée de voyage qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, restaurants, parking,...) resteront à la charge du client.

Back Roads n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire entre les participants et les prestataires de services, il ne peut en aucun cas être confondu avec ces derniers. Voir aussi le paragraphe « compagnies aériennes »

Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires et horaires figurant dans nos programmes, prospectus et autres supports, ainsi que toutes informations données par nos services ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de notre part. Nous ne pouvons être tenus responsables, et un voyageur ne peut prétendre à aucune indemnité en cas de changement d'horaires ou d'itinéraires, intervenant postérieurement à l'inscription.

VIII – Réclamations : Malgré tout le soin que nous apportons à la réalisation de votre voyage, il peut arriver que certains services ne vous soient pas fournis comme prévu. Dans ce cas, votre réclamation ne pourra être prise en considération que si elle nous parvient dans les 30 jours suivant votre retour par courrier recommandé et accompagnée de pièces justificatives.

Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales ou particulières de vente, la version disponible sur le site www.backroads.fr prévaudra.

Conditions particulières de vente mises à jour le 22 février 2021

BACK ROADS

S. A.S, au capital social de 100 000 €

14 Place Denfert-Rochereau, 75014 Paris

RC.93B13850

Siren / Siret : 392-879-995 / 392-879-995 00026

Code NAF : 7911Z (Activités des agences de voyage)

Atout France : IM075 10 02 14 – Lic. 075960068

Tél : (+33) 1.43.22.65.65 – Fax: (+33) 1.43.20.04.88

Courriel : contact@backroads.fr