

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ORSO VOYAGE

43, avenue des Molières 78470 Saint Rémy lès Chevreuse France Tel: 01 30 45 20 60

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle ont été fixées par le décret 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi 92-645 du 31 juillet 1992. ORSO VOYAGE est enregistrée au registre des entreprises françaises, opérée par ORSO VOYAGE SARL, immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM078160003, ayant une garantie financière par l'APST et couvert en assurance à hauteur d' 1 000000 d'euros par la Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX N° HA PRC0136470 IMS, 66 rue de Sotteville, 76030 Rouen Cedex 1 – France.

Conformément par la loi, ces conditions de vente et d'annulation d'ORSO VOYAGE ont été contrôlées et validées par le syndicat national d'agence de voyage Entreprises des voyages.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET D'ANNULATION

### VOYAGER AVEC ORSO ENTRAÎNE L'ADHÉSION AUTOMATIQUE DE NOS CONDITIONS

#### *Transport aérien et Responsabilité de l'agence ORSO*

- *Circuits sans vol inclus :*

Lorsque le transport aérien n'est pas compris dans votre circuit, les conditions d'annulation et de modification de votre billet relèvent exclusivement de la compagnie aérienne auprès de laquelle vous avez effectué l'achat. ORSO ne pourra en aucun cas être tenu responsable des retards, annulations ou incidents liés à votre vol. Ainsi, si un retard d'avion entraîne la perte d'une ou plusieurs journées de programme, les prestations manquées ne donneront lieu à aucun remboursement ni compensation de la part d'ORSO. Afin de vous protéger contre ces imprévus, il est fortement recommandé de souscrire, avant la réservation définitive, une assurance voyage incluant une garantie annulation couvrant ce type de frais (veuillez vérifier les modalités auprès de votre assureur).

- *Circuits avec vol inclus :*

Lorsque le transport aérien fait partie intégrante du circuit vendu par ORSO, l'agence engage sa responsabilité de plein droit conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme. Toutefois, aucun remboursement ne sera accordé pour des prestations comprises dans le forfait et volontairement non utilisées par le participant (activités, excursions, hébergements, etc.).

#### *Conditions de réservation*

Toute personne réservant une prestation doit être âgée d'au moins 18 ans et juridiquement capable de contracter. Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte responsable.

La réservation devient définitive dès réception par ORSO Voyage :

1. d'un acompte correspondant à 30 % du montant total de la prestation terrestre réservée,
2. et des fiches d'inscription dûment complétées.

Le solde, soit 70 % du prix, devra être réglé au plus tard 45 jours avant le départ.

Le paiement peut être effectué par transfert bancaire, par chèque.

#### *Les coordonnées de la banque*

##### *Identifiant National Bancaire - RIB*

Code Banque: 30004 Code Agence : 00060 Numéro de compte: 00010119903 Clé : 57

Domiciliation: BNP Paribas Chevreuse

##### *Identifiant International Bancaire - RIB*

IBAN: FR76 3000 4000 6000 0101 1990 357 BIC: BNPAFRPPXXX

Titulaire du compte: ORSO VOYAGE, 43 avenue des Molières, 78470 Saint Remy les Chevreuse

#### *Absence de droit de rétractation*

Conformément aux articles L.121-17 et L.221-28 du Code de la consommation, le voyageur ne bénéficie pas du droit légal de rétractation de 14 jours applicable aux achats à distance.

En effet, les prestations de voyage, d'hébergement, de transport ou de loisirs organisées à des dates précises sont expressément exclues de ce droit. Ainsi, toute réservation confirmée auprès d'ORSO Voyage est considérée comme ferme et définitive.

#### *Barème des frais d'annulation:*

- Dès la réservation : l'acompte de 30 % du montant total n'est pas remboursable.
- De manière générale, aucun remboursement n'est possible une fois que le client a payé la prestation. Pour cette raison, il est important de souscrire à une assurance annulation. Nous avons un contrat avec Chapka assurance suivez ce lien : [https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=produit&id=839&app=cd\\_orsos](https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=produit&id=839&app=cd_orsos)

#### *Pourquoi ces retenues?*

Ces retenues s'expliquent par le fait que des dépenses sont engagées bien avant le départ : mobilisation de l'équipe locale, organisation logistique, achat des vivres et préparation du matériel. Afin de vous protéger contre ces frais en cas d'imprévu, nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation auprès de l'assureur de votre choix ou via notre partenaire.

#### *Cession du contrat de voyage*

Conformément aux articles R.211-7 et R.211-9 du Code du tourisme, la cession d'un contrat de voyage est possible sous les conditions suivantes :

- Le contrat doit être cédé avant le début de son exécution.
- Le bénéficiaire de la cession (cessionnaire) doit remplir les mêmes conditions que l'acheteur initial pour effectuer le voyage (documents administratifs, visas éventuels, aptitudes physiques nécessaires, etc.).

En l'absence d'assurance annulation, la cession du contrat à un tiers constitue une alternative pour éviter les frais d'annulation.

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis d'ORSO VOYAGE du paiement intégral du prix du voyage, ainsi que des éventuels frais engendrés par la cession. Cela signifie qu'ORSO VOYAGE pourra réclamer le solde impayé à l'un ou à l'autre.

L'acheteur souhaitant céder son contrat doit en informer ORSO VOYAGE par tout moyen permettant d'en obtenir accusé de réception (email ou lettre recommandée avec accusé de réception), au plus tard 32 jours avant la date de départ.

### *Annulation de voyage par l'agence*

ORSO ne pourra être tenue responsable lorsque l'annulation du voyage résulte :

- d'une faute imputable au client,
- ou d'un cas de force majeure, c'est-à-dire d'un événement extérieur, imprévisible et insurmontable (ex. : éruption volcanique, séisme, cyclone, grève des aéroports, conflit armé, épidémie telle que la Covid-19, etc.).

Dans ces situations, ORSO fera tout son possible pour proposer une solution alternative. Toutefois, l'agence ne pourra être tenue responsable des éventuels frais supplémentaires engagés par le voyageur et ne sera redevable d'aucun dommage et intérêt.

En revanche, conformément à la législation relative aux voyages à forfait et à l'article 22 de la loi du 13 juillet 1992, si l'annulation du voyage est due à l'agence elle-même (hors cas de force majeure ou faute du client), ORSO procédera au remboursement immédiat des sommes versées par le client.

### *Modifications des itinéraires et organisation du séjour*

Tous nos itinéraires sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (conditions météorologiques, routes impraticables, imprévus logistiques, etc.). Dans ce cadre, aucune décision ne peut être prise par les voyageurs à la place du guide ou de l'équipe locale, seuls responsables du bon déroulement du séjour.

Le client ne peut modifier l'organisation de son voyage (itinéraire, excursions, hébergement ou durée du séjour), sauf accord exprès de l'agence. Dans ce cas, il devra prendre en charge l'intégralité des frais supplémentaires générés par sa demande.

### *Modification du contrat et du programme*

#### *Avant le départ*

• Toute modification substantielle du contrat (dates du séjour, itinéraire, destination, ou augmentation significative non justifiée du prix) peut constituer un motif légitime de résiliation. Dans ce cas, le client pourra obtenir le remboursement immédiat des sommes versées.

- Une augmentation de tarif n'est possible que dans les conditions prévues par la loi.
- Si le client accepte une ou plusieurs modifications, il devra signer un avenant au contrat.

Il en va de même lorsqu'un voyage de substitution est proposé et accepté.

• Dans certains cas, un départ peut ne pas être garanti faute d'un nombre suffisant de participants. ORSO proposera alors un itinéraire de remplacement similaire. À défaut, l'itinéraire initial ne pourra être maintenu pour un groupe réduit ou un participant isolé.

#### *Après le départ*

- Si une modification du programme intervient du fait d'ORSO, sans contrainte extérieure, et entraîne une baisse de qualité des prestations, l'agence s'engage à fournir des prestations compensatoires ou à rembourser la différence correspondant aux services non fournis ou fournis à un niveau inférieur à celui prévu initialement.

- Si le client a acheté son vol séparément et que le programme doit être adapté (ex. annulation ou retard de vol), ORSO fera tout son possible pour aider à trouver une solution alternative (vol ou autre moyen de transport). Toutefois, l'agence ne pourra être tenue responsable des frais supplémentaires occasionnés.

#### *Limites de responsabilité*

Toute action entreprise par un participant en dehors du cadre du programme ou du contrat validé ne saurait engager la responsabilité d'ORSO.

#### *Retards d'avion et gestion des bagages*

En cas de vol sec (non inclus dans votre circuit), ORSO ne saurait être tenue responsable des retards ou incidents liés au transport aérien international, ni des conséquences sur les bagages (retard, perte, détérioration, acheminement).

Lors d'une escale, notamment à Moscou, à Istanbul ou à Francfort, nous vous recommandons de prévoir un délai suffisant afin de réduire le risque de retard de vos bagages.

En cas de retard important à l'arrivée à Oulan-Bator, la compagnie aérienne est tenue de vous proposer un hébergement et des repas. Nous vous invitons à vous rapprocher directement de la compagnie concernée et à nous prévenir rapidement par téléphone pour que nous puissions adapter, dans la mesure du possible, votre accueil.

#### *Supplément tarifaire*

Conformément à la réglementation, aucune augmentation de prix ne pourra intervenir dans les 20 jours précédant le départ.

En dehors de cette période, une révision des prix (à la hausse comme à la baisse) peut être appliquée uniquement pour tenir compte des variations du coût du transport, du carburant, des taxes et redevances ou des taux de change.

#### *Assurances de voyage*

Deux types d'assurance sont indispensables pour voyager sereinement :

- Assurance rapatriement et assistance médicale à l'étranger : elle est parfois déjà incluse avec votre carte bancaire ou via votre assurance personnelle. Vérifiez auprès de votre banque ou assureur si vous êtes couvert pour un voyage en Mongolie et demandez une attestation.
- Assurance annulation : elle est obligatoire afin de couvrir vos frais en cas d'annulation de votre part. Les arrhes versées ne sont pas remboursables par ORSO. Si vous n'avez pas encore d'assureur, ORSO peut vous recommander son partenaire.

#### *Passeport et visas*

Votre passeport doit être valide au moins 6 mois après la fin du séjour. Il vous appartient de vous renseigner sur les modalités d'obtention du visa du pays dans lequel vous visitez. ORSO ne peut être tenue responsable des difficultés liées à vos démarches administratives (obtention de visa, validité du passeport, etc.).

### *Responsabilité et engagement des participants*

Chaque participant doit s'assurer que le voyage choisi correspond à ses capacités physiques, à son état de santé et à ses centres d'intérêt. Il entreprend ce séjour en pleine connaissance de ses moyens et de ses conditions personnelles.

Les participants s'engagent à :

- prendre connaissance attentivement des informations communiquées avant le départ ;
- respecter les opinions, sensibilités et l'enthousiasme des autres voyageurs ;
- éviter de diffuser leurs frustrations ou critiques au sein du groupe ;
- ne pas chercher à créer artificiellement des conflits ou des réclamations injustifiées dans le but d'obtenir un remboursement : chaque voyageur a rêvé de ce séjour et souhaite en profiter dans un esprit de sérénité et de joie ;
- respecter les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité ;
- adopter un comportement respectueux envers les autres participants, l'équipe locale ainsi que les coutumes du pays visité.

### *Exclusion d'un participant*

ORSO se réserve le droit d'exclure des activités ou excursions toute personne dont le comportement ou l'état physique présenterait un danger pour elle-même ou pour autrui, ou nuirait à la sécurité, au bien-être et au bon déroulement du voyage pour l'ensemble du groupe.

Dans une telle situation, la personne concernée sera seule responsable des frais liés à son interruption de séjour et/ou à son retour à domicile. Aucune réclamation ni demande de remboursement ou de dédommagement ne pourra être acceptée par ORSO.

### *Que faire en cas de litige ?*

En cas de désaccord, nous vous invitons à privilégier d'abord une démarche amiable auprès de ORSO VOYAGE. Notre équipe reste à votre écoute et met tout en œuvre pour trouver des solutions rapides et équitables.

Les réclamations peuvent être adressées par e-mail ([info@mongolie-voyage.org](mailto:info@mongolie-voyage.org)) ou par courrier, en veillant à utiliser un langage clair et précis.

Si aucun accord amiable n'est trouvé, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) :

MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine sont disponibles sur son site internet.

## *Droit d'auteur*

Toutes les prestations proposées par ORSO VOYAGE sont des créations originales de l'agence et protégées par le droit d'auteur.

Toute reproduction, copie ou utilisation dans un but concurrentiel est strictement interdite.

## *Assurance*

Pour voyager avec sérénité, chaque participant doit obligatoirement être couvert par une assurance assistance rapatriement.

Nous recommandons vivement la souscription à une assurance multirisque, afin d'éviter tout frais lié à une annulation ou un incident.

Vous pouvez déjà disposer d'une assurance via certaines cartes bancaires. Dans ce cas, merci de nous fournir lors de votre inscription :

- le nom de la société d'assistance,
- le numéro de contrat,
- le numéro de téléphone d'urgence.

Vérifiez attentivement que votre contrat couvre l'intégralité des activités prévues en Mongolie. La plupart des assurances classiques n'incluent pas certains risques.

## *Assurance partenaire ORSO VOYAGE*

En partenariat avec Chapka Assurances, ORSO VOYAGE vous propose une formule complète adaptée à vos besoins, offrant une couverture avant et pendant votre séjour :

- frais médicaux,
- recherche et secours,
- assurance bagages,
- interruption de séjour,
- responsabilité civile à l'étranger.

Cette assurance doit être souscrite dans les 48 heures suivant l'achat de votre voyage.

Elle est disponible pour les résidents de l'UE et, sous la formule CAP Assistance 24/24, également pour les résidents du monde entier.

## *Accord et responsabilité des participants*

En tant que participant à un voyage ORSO, je reconnaissais avoir été informé des risques inhérents aux séjours dans des régions peu développées, où des événements imprévus (retards, incidents, conditions matérielles limitées) peuvent survenir.

Je comprends que dans certaines zones :

- les normes de qualité, d'hygiène, d'infrastructures, de télécommunication ou d'évacuation sanitaire peuvent être insuffisantes et ne pas correspondre aux standards des pays industrialisés,
- l'accès aux soins, aux services médicaux ou à certains médicaments peut être restreint ou inexistant.

En conséquence, je déclare assumer l'entièr responsabilité de mon bien-être personnel et m'engage à ne pas formuler de réclamations non justifiées à l'encontre d'ORSO.

Je m'engage à adresser toute réclamation d'abord à la direction de l'agence, et à ne pas adopter de comportements dénigrants ou calomnieux en public.

Je décharge ORSO de toute responsabilité en cas d'accident, de maladie ou de problème médical survenant pendant ou après le voyage. J'ai été informé de l'importance de souscrire à une assurance multirisque couvrant assistance, rapatriement et frais médicaux.

ORSO s'engage à fournir des itinéraires aussi précis que possible. Toutefois, en cas de circonstances indépendantes de sa volonté (météo, conditions locales, imprévus), des ajustements peuvent être nécessaires. Dans ce cas, ORSO fera le maximum pour préserver la qualité du séjour et en informer les participants.

Les voyages ORSO sont organisés sur une base groupe (2 à 12 participants, jusqu'à 20 pour certains séjours chamaniques). Voyager en groupe implique des compromis : les décisions prises par les guides ou accompagnateurs le sont dans l'intérêt collectif. Elles peuvent ne pas satisfaire chacun individuellement mais visent à préserver l'harmonie et la sécurité du groupe.

En participant, j'accepte ces conditions et reconnaiss avoir lu et compris :

- la politique d'annulation et de remboursement,
- la limitation de responsabilité d'ORSO,
- mes propres engagements en tant que voyageur en gardant l'esprit positif et bienveillant.

Je comprends que si une clause du contrat s'avère invalide, le reste de l'accord demeure applicable.

Nom ...;

Date ...

Note de la gérante : Merci de nous avoir confié votre voyage. Si ORSO existe c'est grâce à des gens comme vous qui nous font confiance. Sur place, soyez confiant, heureux et positif, vous avez tous les ingrédients d'un voyage réussi. Merci beaucoup et nous vous attendons sur place en Mongolie. N'hésitez pas à contacter Mme ORSOO pour toute question importante. Bon voyage et Amusez vous bien.