

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EDEN ARMONIA

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Kalika Voyages, société par actions simplifiées enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 404 581 704 dont le siège social est sis 2 rue Allouard, 92420 Vaucresson.

Téléphone : 01.47.01.43.00

Adresse mail : [contact@kalikavoyages.org](mailto:contact@kalikavoyages.org)

Représentant légal : Florence PASCASSIO en sa qualité de Présidente

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM 092 100 127

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Assureur responsabilité civile professionnelle : GAN, 8\_10 rue d'Astorg, 75383 Paris, Cedex 08.

Site internet de vente : <https://edenarmonia.travel/>

*Ci-après dénommé « KALIKA VOYAGES »*

#### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la conception, l'organisation et la commercialisation par **KALIKA VOYAGES** de séjours sur-mesure aux Antilles (**EDEN ARMONIA**) comprenant des prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

#### Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec KALIKA VOYAGES dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de KALIKA VOYAGES : [EDENARMONIA](https://edenarmonia.travel/)

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à KALIKA VOYAGES de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

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

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à la vente par **KALIKA VOYAGES** de voyages et séjours sur-mesure aux Antilles (**EDEN ARMONIA**).

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par **KALIKA VOYAGES** et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

### Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication 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* ».

## **Article 4 - Prix**

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

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat. Il inclut tout ce qui est indiqué au contrat.

Une assurance assistance et interruption de séjour peut être incluse dans tous les contrats sur demande du Client (Mutuaide Assistance contrat n°6354).

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le supplément chambre individuelle, les assurances facultatives (annulation, bagages et assistance rapatriement et pandémie), les repas non mentionnés ou indiqués libres dans le programme, les éventuelles options, et pourboires les taxes de séjour à régler sur place, les dépenses personnelles. 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 avant validation de sa commande.

### *Article 4.2. Modalités de paiement*

Le Client garantit à KALIKA VOYAGES qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. KALIKA VOYAGES 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.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par KALIKA VOYAGES.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par chèque bancaire **(seulement pour les paiements jusqu'à 30 jours avant le départ)**.
- c. par virement (frais de virement à la charge du Client).

## **Article 5 – Révision du prix**

KALIKA VOYAGES s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous 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 et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, KALIKA VOYAGES a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, KALIKA VOYAGES apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## **Article 6 – Réservations**

KALIKA VOYAGES propose uniquement un système de réservation en ligne. Les informations figurant sur son site internet [EDENARMONIA](#) ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Le Client consulte sur le site internet de vente [EDENARMONIA](#) de KALIKA VOYAGES et soumet une demande de rendez-vous personnalisé en accédant à la rubrique « Contactez-nous » « personnalisez votre voyage » « personnalisons votre voyage » ou par téléphone au :0147014300 ou 0607095175. Un premier rendez-vous téléphonique ou en présentiel au sein de l'agence de voyage est organisé durant lequel un conseiller KALIKA VOYAGES va conseiller le Client en fonction de ses besoins.

Suite à ce premier rendez-vous, KALIKA VOYAGES s'engage à envoyer par mail au Client et dans un délai de 48h, sous réserve du temps de réponse des prestataires choisis pour le séjour, un devis contenant un programme de séjour adapté aux besoins du Clients et à ses envies.

Ce devis sera établi pour une durée déterminée mentionnée dans le document et contenant un prix ferme et définitif pour la totalité du séjour. Seules de futures modifications mineurs pourront être apportées au devis à la demande du Client.

S'il le souhaite, le Client confirme le devis en le retournant par mail signé et précédé de la mention « *Bon pour accord* » à KALIKA VOYAGES.

Sans confirmation de la part du Client dans le délai de validité du devis, celui-ci expirera au jour de la date d'expiration. Le cas échéant, un nouveau devis pourrait être établi à la demande du Client mais avec des ajustements tarifaires.

KALIKA VOYAGES procède alors à la réservation des prestations prévues au devis. Si les prestations prévues ne sont plus disponibles auprès des prestataires initialement sélectionnés, KALIKA VOYAGES se réserve le droit de proposer des prestations alternatives de même qualité.

Une fois que toutes les réservations ont été effectuées par KALIKA VOYAGES, un contrat de vente est établi et envoyé par mail au Client. Pour valider ce Contrat, le client le retourne signé à KALIKA VOYAGES et accompagné des sommes dues dans les conditions suivantes :

- Si le paiement intervient plus de 45 jours avant le début du séjour : 30% d'acompte par chèque ou carte bancaire,
- Le reste du solde sera à régler à partir de 45 jours avant le début du séjour,
- En cas de réservation tardive à moins de 45 jours la totalité du prix du séjour est demandé et ne peut être réglé que par virement ou par carte bancaire.

Si le Client valide le devis mais se désiste et ne conclut pas le contrat de vente, des frais de dossier lui seront appliqués par KALIKA VOYAGES au titre du temps passé sur l'organisation du séjour comme suit :

Tous devis avec **une prestation unique** (réservation de vol aller et retour, location de voiture, location de meublé ou hébergement) :

- 30 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 50 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 100 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

Tous devis avec la réservation de **deux prestations combinées** (réservation de vol aller et retour, location de voiture, location de meublé ou hébergement) :

- 40 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 60 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 150 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

Tous devis de programme sur mesure **sans prestation unique** ou **combinée** incluant des **visites privatives avec un guide** :

- 60 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 100 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 150 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

Tous devis de programme personnalisé sur mesure **avec prestation unique** ou **combinée** incluant **des visites privatives avec un guide** :

- 65 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 105 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 155 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

Tous devis de programme personnalisé **sans prestation unique** ou **combinée** incluant des **visites privatives avec un guide qualifié conférencier/conférencière, naturaliste ou thématique expérientielle** (rencontre et partage avec des artisans, agriculteurs, cours de cuisine, sortie privative, en mer liste non exhaustive) :

- 100 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 150 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 200 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

Programme personnalisé sur mesure **avec prestation unique** ou **combinée** incluant des **visites privatives avec un guide qualifié conférencier/conférencière, naturaliste ou thématique expérientielle** (rencontre et partage avec des artisans, agriculteurs, cours de cuisine, sortie privative, en mer liste non exhaustive) :

- 150 € par dossier de 1 personne à 4 personnes.
- 200 € par dossier de 5 à 9 personnes.
- 250 € à partir de 10 personnes (tarif groupe) par dossier.
- Groupe limité à 20 personnes.

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

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation 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.

KALIKA VOYAGES 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**

### *Article 8.1. Modification à l'initiative de KALIKA VOYAGES*

KALIKA VOYAGES a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si KALIKA VOYAGES est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à KALIKA VOYAGES la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du Contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, KALIKA VOYAGES remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### *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 droit à aucun remboursement.

KALIKA VOYAGES s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de KALIKA VOYAGES :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par KALIKA VOYAGES ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

## **Article 9 – Résiliation du contrat**

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

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début du séjour. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer KALIKA VOYAGES par courriel ou par courrier.

KALIKA VOYAGES demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant :

- Annulation à plus de 60 jours du départ : retenue de 15% du montant total du voyage (minimum 50 €/ personne).
- Annulation de 59 jours à 45 jours du départ : retenue de 25% du montant total du voyage (minimum 100 €/personne).
- Annulation de 44 j à 31 jours avant le départ : retenue de 35 % du montant total du voyage.
- Annulation de 30 j à 21 jours avant le départ : retenue de 50 % du montant total du voyage.

- Annulation de 20 à 9 jours avant le départ : retenue de 70 % du montant total du voyage.
- Annulation à moins de 9 jours avant le départ : retenue de 100 % du montant total du voyage, hors taxes aéroportuaires.

En cas de non-présentation du Client le jour du départ, la totalité du montant du séjour sera retenue.

Ces 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. Dans ce cas, KALIKA VOYAGES procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par KALIKA VOYAGES de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

#### *Article 9.2. Résiliation du contrat par KALIKA VOYAGES*

KALIKA VOYAGES a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter KALIKA VOYAGES si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, KALIKA VOYAGES ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, 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, KALIKA VOYAGES notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client 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) KALIKA VOYAGES est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, KALIKA VOYAGES notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

### **Article 10 – Cession du contrat**

#### *Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat*

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

#### *Article 10.2. Préavis pour céder le contrat*

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer KALIKA VOYAGES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de KALIKA VOYAGES.

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

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

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

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à KALIKA VOYAGES les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que KALIKA VOYAGES puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de KALIKA VOYAGES d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur 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.

La garantie de KALIKA VOYAGES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et KALIKA VOYAGES ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement KALIKA VOYAGES aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de 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.

## **Article 12 – Protection des données à caractère personnel**

### *Article 12.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, KALIKA VOYAGES met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, KALIKA VOYAGES collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, passeport adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

### *Article 12.2. 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 de KALIKA VOYAGES.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de KALIKA VOYAGES dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que 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 de KALIKA VOYAGES
- 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 Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

#### *Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de KALIKA VOYAGES sont les suivantes : les salariés de KALIKA VOYAGES et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de KALIKA VOYAGES 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-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### *Article 12.4. 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 3 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 KALIKA VOYAGES sont conservées pendant une durée de 3 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.

KALIKA VOYAGES 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 KALIKA VOYAGES ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

KALIKA VOYAGES a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Nom donné, accessible à l'adresse suivante : adresse et sur demande auprès de KALIKA VOYAGES.

#### *Article 12.5. 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 à ce 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 nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

KALIKA VOYAGES a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Daniélie David – [contact@kalikavoyages.org](mailto:contact@kalikavoyages.org).

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 12.6. Modification de la clause*

KALIKA VOYAGES 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, KALIKA VOYAGES 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 12.7. Opposition au démarchage téléphonique*

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

### **Article 13 – 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.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

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

KALIKA VOYAGES propose plusieurs types d'assurances : assurance annulation/bagage et assurance multirisque que le Client peut souscrire et régler au moment de la confirmation de l'ensemble des prestations du séjour. Le coût de l'assurance s'ajoute en supplément de la totalité du séjour.

### **Article 14 – Formalités administratives**

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client s'engage à vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

La carte nationale d'identité seule n'est pas acceptée comme justificatif d'identité même pour des séjours en Europe faisant escale exclusivement dans les pays de l'Union Européenne.

**Attention, KALIKA VOYAGES délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par KALIKA VOYAGES, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage.** KALIKA VOYAGES ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du ou des pays du voyage, KALIKA VOYAGES vous conseille de consulter les fiches des pays visités durant votre voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays". Nous attirons l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. KALIKA VOYAGES peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. KALIKA

VOYAGES délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de 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 <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé).

### **Informations passagers**

Pour l'organisation du voyage du Client, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes et maritimes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. A cet effet, KALIKA VOYAGES est dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés) les données suivantes : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu'ils figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.) ainsi qu'un contact courriel et téléphone.

**ATTENTION** : le Client doit communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement du voyage. A défaut de respecter cette procédure, le Client s'expose à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

### **Pandémie Covid-19**

En raison de la crise sanitaire liée au Covid-19, les protocoles sanitaires sont renforcés. Certaines destinations requièrent un schéma complet de vaccination et/ou un test PCR ou antigénique additionnel. Le port du masque est obligatoire dans les trains, avions et pourra l'être lors des différentes prestations commandées.

Les informations évoluant en fonction de la propagation de l'épidémie et pouvant être différentes selon les prestations, les mesures sanitaires seront reconfirmées à quelques semaines du départ.

## **Article 15 – Responsabilité de KALIKA VOYAGES**

### *Article 15.1 – Responsabilité de plein droit*

Hors vente de ses produits boutique et prestations réalisées par KALIKA VOYAGES, KALIKA VOYAGES est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

KALIKA VOYAGES 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 et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

KALIKA VOYAGES ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

### *Article 15.2. Limitation de la responsabilité*

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

## **Article 16 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de KALIKA VOYAGES comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### **Article 17 – Aide au voyageur**

KALIKA VOYAGES est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, KALIKA VOYAGES apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

KALIKA VOYAGES sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

### **Article 18 – Accessibilité**

Toutes nos prestations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, nous vous invitons à consulter KALIKA VOYAGES en cas de besoin spécifique.

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

#### *Article 19.1. Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

#### *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.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par KALIKA VOYAGES au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

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

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, 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/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

#### *Article 19.4. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de KALIKA VOYAGES ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

### **Article 20 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de KALIKA VOYAGES,

vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec KALIKA VOYAGES, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas KALIKA VOYAGES dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

KALIKA VOYAGES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de KALIKA VOYAGES.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que KALIKA VOYAGES qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de KALIKA VOYAGES.

Dernière modification : 02 juin 22