

## **Conditions Générales**

*Reproduction littérale des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, conformément à l'article R.211-14 du code du tourisme.*

*Il convient de rappeler que, conformément aux articles L.211-7 et L.211-17, les dispositions du Code du tourisme dont le texte est reproduit ci-dessous, 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.*

### **ARTICLE R211-3**

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 R211-3-1**

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 R211-4**

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 R211-5**

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 quel élément.

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

### **ARTICLE R211-6**

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 R211-7**

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 R211-8**

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 R211-9**

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 R211-10**

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 R211-11**

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.

[Code du tourisme en ligne](#)

## **Conditions de vente Point-Afrique Voyages**

Les présentes conditions de vente s'appliquent aux prestations touristiques offertes par Point-Afrique Voyages qui sont considérées, au sens de la réglementation, comme des "forfaits" pour lesquels vous bénéficiez notamment des droits énoncés à l'article 11 ci-après. La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants à un voyage reconnaît avoir pris connaissance des conditions de vente et s'engage à les communiquer à chaque voyageur inscrit ainsi que toutes les informations fournies par Point-Afrique Voyages.

### **1) INSCRIPTION ET PAIEMENT**

#### **1.1 Modalités d'inscription**

Vous pouvez vous inscrire soit par téléphone au +33(0)4.75.53.23.83, soit via notre site Internet [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com). Cette inscription implique l'acceptation de l'ensemble de nos conditions générales et particulières de vente. Toute inscription devra être accompagnée d'un acompte minimum de 35% du prix du circuit par personne ou de la totalité du prix des billets d'avion lors d'une réservation à plus de 30 jours du départ.

En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité du prix du voyage doit être réglée à l'inscription.

Dans le cas d'une réservation de vol sec à plus de 30 jours du départ, nous offrons la possibilité de régler un acompte de 150€/personne lors de la réservation. Facilité accordée uniquement lors d'une réservation par téléphone.

La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles. Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier, le titulaire du dossier s'engage à nous communiquer toutes ses coordonnées et à transmettre à tous les participants les informations relatives à leur voyage; une seule facture au nom du titulaire sera émise.

Pour toute inscription, la réception d'un e-mail de Point-Afrique Voyages confirme la prise en compte de la demande de réservation et du paiement de l'acompte ou de la totalité du prix du voyage (selon la date d'inscription).

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Le solde du prix du voyage doit impérativement être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé pour le voyage. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modification ou de rachat de titres de transport (notamment avion), d'un montant minimum de 50 €, sous réserve des éventuels frais supplémentaires appliqués par le transporteur, seront facturés par Point-Afrique Voyages. Il relève de la responsabilité de chaque voyageur de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage (billets, visa, etc.) avec ceux inscrits sur les papiers d'identité. En cas de non-conformité, vous n'aurez droit à aucun remboursement en cas de refus d'embarquement.

- A. **Option circuit.** vous pouvez poser une option gratuitement, sans engagement, pendant une période donnée, sur le voyage de votre choix directement en ligne sur [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com). Cela n'implique pas que les places d'avion sont bloquées mais un conseiller vous contactera pour vous indiquer la disponibilité aérienne.
- B. **Modalités de paiement.** La facture est adressée au client par mail dans les 5 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé sans relance de notre part au plus tard 30 jours avant la date de départ en espèces, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre de Point-Afrique Voyages, *chèques-vacances **nouveau*** (maxi 50% du montant total du voyage) ou par virement bancaire (RIB sur demande). Si le solde du voyage n'est pas parvenu dans les délais, Point-Afrique Voyages se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité. Si l'inscription se fait à moins de 30 jours du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et en intégralité. Tout paiement à moins de 30 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire ou par virement bancaire.
- C. **Prix d'un voyage.** Les prix mentionnés sont indiqués en euros et taxes comprises. Ce que le prix comprend et ne comprend pas, est indiqué dans le carnet de voyage de chaque circuit. Le prix est indiqué, pour chaque départ, sur le site internet. Le prix total facturé comprend les prestations supplémentaires sollicitées par le voyageur. Pour les départs en groupe, les prix indiqués sont calculés sur la base d'un groupe à minima et sur une base en chambre/tente double. Ils peuvent être majorés si le nombre de participants est inférieur à ce minima. Les prix peuvent varier en fonction de la date de réservation. Le prix applicable au jour de l'inscription est celui affiché sur le site Internet le jour de la réservation ([www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com)). D'une façon générale, le prix ne comprend pas : la surcharge de classe tarifaire sur les vols réguliers, l'assurance, les frais de visa, les dépenses personnelles, les boissons, les suppléments chambre single et les pourboires. Pour les vols réguliers, les forfaits sont calculés sur la base de prix donnés par la compagnie pour une classe tarifaire précise. Quand cette classe est complète, Point-Afrique Voyages peut vous proposer une autre classe de réservation ou un autre vol. Lors de ces rachats ou changement de classe, le tarif donné par la compagnie peut être différent, et dans ce cas, nous le répercutons sur le montant total du voyage.
- D. **Prix d'un vol affrété par Point-Afrique.** Le prix d'un vol sec, affrété par Point-Afrique Voyages, est définitif au moment de votre réservation et de l'enregistrement de votre paiement validé par internet ou par téléphone. Les prix varient à la hausse comme à la baisse en fonction des remplissages.
- E. **Révision du prix.** Le prix de nos voyages est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du code de tourisme, le prix pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date de départ, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions de prix suivantes :
  - Prix du transport, lié notamment au coût du carburant ;
  - Redevances et taxes (taxes touristiques, d'atterrissage, de débarquement, d'embarquement) ;
  - Taux de change en rapport avec le contrat.

Tout refus, de la part du ou des voyageurs de s'acquiescer de cet ajustement, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation de la part du(des) voyageur(s) et il sera fait application des frais d'annulation prévus au barème de l'article 4. Dans le cas des séjours sur mesure ou en exclusivité, ils feront l'objet d'un réajustement tarifaire variable selon les exigences du client. Les tarifs promotionnels ne sont pas rétroactifs et doivent être réglés dans leur intégralité au moment de la réservation.

## 2) INFORMATIONS VOYAGES

- A. **Formalités administratives et sanitaires.** Pour tous nos voyages, les participants devront être en possession des documents exigés par les autorités des pays visités ou transités tels que passeport, autorisation parentale, visa, vaccin, résultats test PCR... Les formalités mentionnées par Point-Afrique Voyages sur son site internet et/ou ses fiches techniques ne s'adressent qu'aux ressortissants français. Pour les autres nationalités, consultez-nous directement par téléphone ou par mail afin que nous prenions contact auprès des instances consulaires. L'accomplissement des formalités incombe au client. Point-Afrique Voyages ne peut être tenu pour responsable du non-embarquement, et de ses conséquences, d'un voyageur pour cause de non-présentation de documents exigés (billets d'avion, police, douane, sanitaire); aucun remboursement du prix de son voyage n'aura lieu.
- B. **Sécurité.** Nous conseillons vivement à nos clients de consulter le site du ministère des affaires étrangères ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)) afin de se renseigner sur la situation géopolitique, sanitaire et climatique des pays concernés par leur voyage. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par son guide accompagnateur, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou ne respectant pas les consignes du guide accompagnateur. Il reste le seul juge pour modifier le programme en fonction des conditions météorologiques ou de la forme physique des participants.  
Nous attirons l'attention des voyageurs sur le fait qu'il est interdit d'acheter des produits issus de la contrefaçon, des stupéfiants ou objets issus de sites historiques et archéologiques.
- C. **Mineurs.** Un mineur doit obligatoirement être inscrit sur le même dossier qu'un adulte accompagnant autorisé. Les inscriptions de mineurs doivent être approuvées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou le tuteur. Pour le voyage, le mineur doit être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire. Les autorités douanières peuvent exiger un document prouvant que l'accompagnant est bien le parent ou responsable légal (livret de famille, acte de naissance, décision de justice...), Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant tout le voyage, quelles que soient les activités pratiquées et ce en dépit de la présence d'un guide. La responsabilité de Point-Afrique Voyages ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance. Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées avant le départ.

## 3) MODIFICATIONS

- A. **Par le client.** Toute demande de modification de dossier (changement de date, de participant, de nom & prénom, d'aéroport, de prestations...) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités. Toute modification ne peut intervenir qu'à plus de 30 jours du départ et entraîne la perception de 50€ (minimum) de frais par personne plus les éventuels frais complémentaires réclamés par la compagnie aérienne lorsque le vol n'est pas opéré par Point-Afrique Voyages. Ce montant est devra être impérativement acquitté avant le départ par le voyageur. Si la modification demandée par le client intervient à 30 jours ou moins du départ, elle peut être assimilée à une annulation et implique l'application des pénalités prévues en cas d'annulation. Dans tous les cas, vous devez nous transmettre ces modifications par écrit. A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Point-Afrique Voyages ou des prestataires désignés.
- Par Point-Afrique Voyages.** En raison d'événements extérieurs et inévitables (maintien de la sécurité des voyageurs, injonction d'une autorité administrative...), Point-Afrique Voyages peut être amenée à modifier un programme de voyage ou annuler intégralement le voyage. Dans un pareil cas, Point-Afrique Voyages se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée, et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité, autre que le remboursement des prestations non réalisées. Point-Afrique Voyages s'engage à en informer les participants dans les meilleurs délais.

## 4) ANNULATION

- A. **Par le client.** Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Point-Afrique Voyages par écrit (courrier ou email) avec accusé de réception; la date de réception de la lettre par Point-Afrique Voyages sera retenue comme date d'annulation pour le calcul des frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais de vaccination, les frais de modification, les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile et les frais de visa ne sont remboursables ni par Point-Afrique Voyages ni par l'assureur. L'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du prix du voyage ; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition.

---

### Barème des frais d'annulation pour les vols secs co-affrétés par Point-Afrique Voyages (Destinations : Atar, Djanet, Timimoun et Tamanrasset)

---

- Plus de 30 jours du départ : 120 € de frais par personne.
  - Moins de 30 jours du départ : 100% du prix total par personne.
- 

### Barème des frais d'annulation des forfaits touristiques (vols + circuits)

---

- Plus de 30 jours du départ : 35% de frais par personne, hors prime d'assurance.
- 30 à 21 jours : 40% du montant total du forfait par personne, hors prime d'assurance.
- 20 à 14 jours : 60% du montant total du forfait par personne, hors prime d'assurance.
- 13 à 5 jours : 75% du montant total du forfait par personne, hors prime d'assurance.
- Moins de 5 jours du départ : 100% du montant total du forfait par personne, hors prime d'assurance.

**Durant le voyage.** En cas d'interruption par le participant, au cours du voyage, peu important le motif, aucun remboursement des prestations non utilisées n'interviendra. A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Point-Afrique Voyages ou des prestataires désignés.

**Cas particulier des vols non opérés par Point-Afrique Voyages.** La modification ou l'annulation d'un billet d'avion (vol sec ou inclus dans forfait) d'un vol non opéré par Point-Afrique Voyages entraînera la facturation de pénalités conformément aux conditions de vente de la compagnie aérienne concernée, variables selon les compagnies et dont le montant sera communiqué lors de la modification ou de l'annulation. Ces pénalités ne sont pas couvertes par l'assureur. Compte-tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre certains billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. Ces billets sont souvent non-remboursables. Dès l'émission de ces billets, et quelle que soit la date d'annulation, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet.

- B. **Par Point-Afrique Voyages.** Si Point-Afrique Voyages se trouve dans l'obligation d'annuler un circuit, soit parce que le nombre de participants est insuffisant (la décision sera prise au plus tard 21 jours avant le départ ou plus avec l'accord des voyageurs), soit par suite de conditions mettant en cause la sécurité, soit en cas de force majeure. Point-Afrique Voyages vous proposera dans la majorité des cas une formule de remplacement. Dans le cas où les alternatives offertes ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement remboursés, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets de transport, hôtel, matériel nécessaire au voyage, frais administratifs).

## 5) ASSURANCES

Point-Afrique Voyages met à votre disposition 2 formules d'assurance. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances ainsi que le document d'information produit correspondant sont consultables sur le site [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com) dans la rubrique « Informations pratiques » ou sur demande. L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Nous vous précisons qu'il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit votre voyage pour déclencher l'assurance. Dans les assurances proposées, la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par Point-Afrique Voyages ni par l'assureur.

A. **Annulation toutes causes justifiées (épidémies incluses) + Garantie Bagages**

La Garantie Annulation Assurinco vous garantit le remboursement partiel (franchise) ou total des frais engagés suite à une annulation de votre séjour ou de votre billet d'avion. Elle couvre également le retard ou la perte des bagages. Cette assurance est facturée **2,9 % du prix total du voyage** ou **35€ dans le cas des billets d'avion** sans prestation terrestre (valable uniquement sur les vols affrétés par Point-Afrique Voyages). Prix et conditions fournis sur demande.

B. **Multirisques toutes causes justifiées (annulation, assistance médicale, rapatriement) + Garantie Bagages**

Voyagez en toute sérénité avec le contrat Multirisques de Mutuaide. Avant, pendant ou après votre voyage, l'assurance comprend des garanties telles que l'annulation, les bagages, l'assistance rapatriement, frais d'interruption de séjour, remboursement des frais suite à l'annulation ou l'impossibilité du retour en cas de force majeure, aide-ménagère pendant la durée de votre immobilisation en cas d'hospitalisation... Cette assurance est facturée **4 % du prix total du voyage**. Prix et conditions fournis sur demande.

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits. Vous pouvez contacter Mutuaide (plateau d'assistance) pour toute demande d'assistance médicale 24 h/24 7 j/7 soit par téléphone depuis la France n° : 01.55.98.71.53 ou depuis l'étranger n° : +33.1.55.98.71.53, soit par mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

**Délai de renonciation.**

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

**>>> Cas des vols réguliers réservés via RESANEO**

En partenariat avec RESANEO, notre centrale de réservation de vols réguliers, une assurance Annulation toutes causes justifiées + Toutes pandémies et épidémies est proposée lors de votre réservation en ligne. Cette assurance peut être souscrite lors de votre réservation de billet sur le site [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com) – onglet « Vols réguliers ».

## 7) PRESTATIONS TERRESTRES

**Participants.** Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Toutefois, cette limite peut être dépassée exceptionnellement dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une ou plusieurs autres personnes.

**Aptitude physique.** Nos circuits nécessitent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et ne sont donc pas accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos séjours. Chaque voyageur doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé.

**Circuits sur-mesure.** Vous avez la possibilité d'élaborer, avec l'aide de nos conseillers, un circuit personnalisé, selon vos envies, sur la base d'un circuit existant ou non. Il vous suffit de faire une demande de devis par téléphone ou par email.

**Risques et avertissements.** Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, au Point-Afrique ou aux guides ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droit et tout membre de la famille. Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Point-Afrique Voyages se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur. Point-Afrique Voyages ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. Point-Afrique Voyages se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait due.

## 8) TRANSPORT AÉRIEN

- A. **Informations passagers.** Conformément aux articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard 8 jours avant la date de départ prévue au contrat. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, des lors qu'il en aura connaissance. Pour les vols charters, l'information sera donnée sous forme d'une liste de transporteurs.

- B. Identité du transporteur** L'identité du ou des transporteur(s) susceptible(s) d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web), la fiche technique du voyage ou sur simple demande par téléphone. En cas de modification intervenant après votre inscription, Point-Afrique s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site <https://www.ecologie.gouv.fr/liste-des-compagnies-aeriennes-interdites-en-europe>
- C. Généralités vols affrétés et co-affrétés.** Toute place achetée sur un vol charter non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement. À certaines dates, l'achat de vols secs peut être refusé, une priorité étant donnée aux passagers ayant réservé un séjour sur place. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, Point-Afrique Voyages se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol ou d'annuler le vol prévu. Les passagers sont avertis 21 jours avant le départ. En outre, Point-Afrique Voyages se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer ses clients, par tout mode de transport de son choix sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les clients, ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Point-Afrique Voyages s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses clients dès connaissance des nouvelles données. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil sans que cela ne puisse être connu à la date de la réservation et seulement être connu le jour du départ.
- D. Changement d'horaires des transports, d'itinéraires et/ou d'aéroport.** Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 heures avant.
- Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Point-Afrique ou de grèves extérieures à Point-Afrique. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.
- E. Convocation/Billet électronique.** Toutes les informations concernant le voyage (horaire, aéroport, numéro de vol, type d'appareil, escale) vous seront communiquées par l'envoi d'une convocation/billet électronique une semaine avant le départ. Ces informations sont données à titre indicatif car susceptibles de modification même après confirmation à l'initiative du transporteur et ne pourront engager la responsabilité de Point-Afrique Voyages. Tous les frais relatifs à ces modifications restent à la charge du client (parking, hôtel, bus, navette, taxi, billet...). Attention : les villes disposant de plusieurs aéroports, il n'est pas garanti que votre retour s'effectuera au même aéroport que celui du départ. Ces changements éventuels restent du seul ressort des compagnies aériennes, aucune prise en charge des frais en résultant n'aura lieu.
- F. Bébés.** Les bébés (0 à 2 ans) n'occupent pas de siège et ils n'ont pas droit à des bagages.
- G. Bagages.** Le poids des bagages de soute est limité à 15/20 kg par passager sur les vols charters (franchise variable sur les vols réguliers.). En cas de dépassement de poids ou de volume, il convient de prévenir Point-Afrique Voyages **avant le départ** pour régler un supplément bagage (si la disponibilité en soute le permet). **Aucun bagage supplémentaire ni règlement de kilos supplémentaires à l'aéroport ne seront acceptés.** Un seul bagage à main est autorisé en cabine et reste sous votre propre responsabilité. Concernant votre bagage de cabine, vous devez désormais, lors des contrôles de sûreté, présenter séparément dans un sac plastique fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun. La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages
- H. Passeport.** Le(s) nom(s) indiqué(s) sur votre convocation/billet avion doit impérativement correspondre au nom figurant sur votre passeport. La compagnie se réserve le droit de refuser l'embarquement si cette condition n'était pas remplie.
- I. Pré/Post-acheminement.** Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post-acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Point-Afrique recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers (grève des transports) ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites chez Point-Afrique et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Point-Afrique ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.
- J. Heure limite d'enregistrement.** Le Transporteur se réserve le droit de refuser l'enregistrement d'un passager qui se présenterait moins de 40 minutes avant l'heure de départ prévue du vol. Les personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers doivent se présenter à l'enregistrement au moins 90 minutes avant l'heure prévue du vol.
- K. RESANEO**  
Point-Afrique Voyages travaille en partenariat avec RESANEO, plateforme de réservation de transports en ligne exclusivement dédiée aux professionnels du tourisme, pour la réservation de ses billets d'avion sur les vols réguliers. L'interface RESATRAVEL est aussi proposée en ligne depuis notre site internet [www.point-afrique.com/vols](http://www.point-afrique.com/vols) onglet « Vols réguliers » pour vous offrir la possibilité de réserver directement vos billets d'avion sur les vols réguliers pour le monde entier. Conditions de vente RESATRAVEL applicables et consultables ici [https://www.resatravel.com/documents/cgv/cgv\\_resatravel.pdf](https://www.resatravel.com/documents/cgv/cgv_resatravel.pdf)

## 9) CESSIION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, le cédant doit impérativement en informer Point-Afrique Voyages au moins 7 jours avant le début du voyage. Si cette cession entraîne des frais pour Point-Afrique Voyages (par exemple frais appliqués par une compagnie aérienne pour un changement de nom), nous nous réservons le droit de les répercuter au client (cédant et/ou cessionnaire). En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du voyage.

## 10) DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

Point-Afrique Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Point-Afrique Voyages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [cliquez ici](#).

## 11) RÉCLAMATION

**En cours de voyage.** Vous êtes tenu d'informer Point-Afrique Voyages de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant au plus vite le numéro d'urgence indiqué sur votre carnet de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

**Au retour de voyage.** Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Point-Afrique Voyages par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans les meilleurs délais. Passé ce meilleur délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence. Elles seront adressées au Service Réclamations – Point-Afrique Voyages – 516 Chemin de St Remèze – 07700 Bidon. Pour un traitement rapide et efficace de la demande, il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires. Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

En cas de sinistres bagages, afin de pouvoir prétendre à un dédommagement, il est indispensable de faire établir un constat d'irrégularité bagages à l'aéroport de destination.

En cas de retard des Bagages enregistrés, le Passager doit adresser sa réclamation par écrit dans **un délai de 21 (vingt et un jours** à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition (ou au terme de 21 jours en cas de perte ou destruction), ce délai étant ramené à 7 (sept) jours en cas de dommage ou détérioration.

## 12) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

Point-Afrique Voyages se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions de vente à tout moment sans préavis. La version en vigueur est affichée sur le Site. La version des conditions de vente applicable à la réservation du voyage est celle en vigueur au jour de la réservation.

## 13) RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Conformément à la réglementation de la profession, Point-Afrique Voyages est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX, 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux - Contrat n°HA RCP0305404.

## 14) CONFIDENTIALITE ET INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Point-Afrique Voyages. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage (devis, billets d'avion, demande de visa...). Le voyageur/demandeur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression et à la limitation des traitements sur les données personnelles le concernant.

Depuis la loi 2016-1321 du 7 octobre 2016, les personnes qui le souhaitent ont la possibilité d'organiser le sort de leurs données après leur décès. Ces droits peuvent s'exercer par courrier postal à l'adresse suivante : Point-Afrique Voyages – Chemin de St Remèze – 07700 Bidon.

Les informations personnelles collectées sur le site [www.point-afrique.com](http://www.point-afrique.com) sont uniquement utilisées pour la gestion des relations avec vous (client/utilisateur), et le cas échéant pour le traitement de vos commandes. Point-Afrique Voyages conserve vos données pour la durée nécessaire pour vous fournir ses services ou de vous fournir une assistance. Dans la mesure raisonnablement nécessaire ou requise pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires, régler des litiges, empêcher les fraudes et abus ou appliquer nos modalités et conditions, nous pouvons également conserver certaines de vos informations si nécessaire, même après que vous ayez fermé votre compte ou que nous n'avons plus besoin de vous fournir des services.

Les données personnelles collectées via des échanges avec Point-Afrique Voyages n'ayant pas fait l'objet d'options, devis, réservations ou litiges en cours sont supprimées au bout de 5 ans.

**Partage des données avec des tiers.** Point-Afrique Voyages vous informe que dans le cadre de la bonne exécution de votre réservation (réservation auprès de nos prestataires établissement de votre contrat de vente, suivi de la réalisation des prestations de votre voyage, enregistrement aérien, délivrance de visa, déclaration aux assurances de voyages...) vos données pourront être stockées, traitées et transférées à nos partenaires, notamment aux fournisseurs des prestations de services réservées (agences réceptives locales, compagnies aériennes, Ministères de l'intérieur et/ou du tourisme...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.).

*Dernière mise à jour le 14 février 2025.*

**POINT-AFRIQUE VOYAGES** - 516 Chemin de St Remèze – 07700 Bidon

N° d'immatriculation IM 007180003 – ATOUT FRANCE

SAS POINT-AFRIQUE VOYAGES au capital de 1 530 000 € - RCS/SIREN Aubenas B 389 017 252

Garantie financière : APST CAUTION FINANCIERE, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris

Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle : HISCOX, 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux - Contrat n°HA RCP0305404.