CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

BACK ROADS est une société par actions simplifiée au capital de 100 000 euros dont le siège social est situé au 14, place Denfert-Rochereau, 75014 Paris, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 075100214. Sa garantie financière est assurée par l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Le groupe SAS PREMIUM TRAVEL a souscrit pour le compte de BACK ROADS une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la société ALLIANZ IARD (RCP 62905904) dont le siège social est 1 COURS Michelet CS 30051 92076 Paris La Défense Cedex, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 10 000 000 euros.

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

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

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.
En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME.

Article R.211-3 :
Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1 :
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :
Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :
1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
d) Les repas fournis ;
e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.
En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.
Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R.211-5 :
Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R.211-6 :
Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :
1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
2° Une mention indiquant que l'organisateur 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 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.
En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article

L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R.211-7 :
Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant 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 l'organisateur ou du détaillant.

Article R.211-8 :
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.
En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R.211-9 :
Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :
1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.
Lorsque les modifications du contrat 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 résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R.211-10 :
L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.
Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211-11 :
L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :
1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
L'organisateur ou le détaillant est 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 dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

I - Inscription et modalités de paiement :
L'inscription à l'une de nos prestations implique l'acceptation de nos conditions de ventes. Pour être considérée comme définitive, l'inscription doit être accompagnée d'un acompte de 30 % du montant estimé de la facture définitive (les chèques doivent être libellés à l'ordre de Back Roads). Le solde du voyage doit intervenir au plus tard 45 jours avant le départ sans rappel de notre part. Pour certains billets d'avion ou certaines prestations soumis à réglementation particulière, la totalité du prix peut être exigée dès l'inscription.
Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage.
La totalité du paiement de la facture est demandée à l'inscription pour des départs intervenant dans un délai de 45 jours ou inférieur à 45 jours, sauf cas particuliers indiqués au moment du devis et dans le contrat de vente. A moins de 30 jours de la date du départ le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces.
Les carnets de voyages sont remis environ 10 jours avant le départ. Pour certains charters, les billets peuvent être remis à l'aéroport.
Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.
Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur**.** Les mineurs voyageant sans leurs parents doivent être en possession, en plus de leurs papiers d'identité, d'une autorisation de sortie du territoire métropolitain.
Frais de dossier : Pour un dossier comprenant moins de 7 nuits d'hôtel seulement (sans réservation de vols ou de véhicule) : 50 €. Il en sera de même pour tout dossier réservé à moins de 15 jours du départ.
- Si le participant ne peut venir retirer son carnet de voyage à nos bureaux, des frais d'envoi pourront être facturés.
- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrons être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduirons de la facture d'acompte du voyage.
- Pour toute réservation sans transport aérien, des frais de 50 € par dossier seront facturés.

II – Tarifs
Les prix pourront être modifiés par BACK ROADS à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription, et dans les conditions du présent article ci-après pour les clients déjà inscrits (le cas échéant).
Les modifications pourront concerner le coût du transport : lié à celui du carburant et aux redevances et taxes afférentes aux transports (telles que taxes d'atterrissage, de survol, de sécurité d'embarquement, de

débarquement dans les ports et les aéroports) ; les droits d'entrée dans les sites, et les variations du cours des devises.
En cas de modification significative d'un ou plusieurs de ces éléments, BACK ROADS se réserve le droit de répercuter la variation sur le prix de vente, y compris pour les prestations ayant été réglées partiellement ou intégralement. En cas d'augmentation supérieure à 8% du prix total de la prestation, le client aura la faculté, soit d'accepter l'augmentation, soit d'annuler son voyage sans frais, à condition de notifier cette annulation plus de 20 jours avant le départ, par lettre recommandée A/R. Les acomptes perçus, ne portant pas intérêt, lui seront alors immédiatement restitués, sauf mention spéciale indiquée dans les contrats groupe. Les prix communiqués par BACK ROADS ne feront l'objet d'aucune modification au cours des 20 jours précédant le voyage, à l'exception des taxes, hausse carburant et redevances afférentes aux transporteurs et aux gouvernements des pays de départ, de transit et d'arrivée.

Cas particulier : une fois la réservation effectuée, les prix des prestations réservées sont fermes et définitifs. Pour les forfaits comprenant un vol régulier, BACK ROADS répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par BACK ROADS aux clients, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.
Les prix des produits concernés ont été établis notamment sur la base des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA locale…) connues en amont du devis.
En cas de variation de ces données économiques, BACK ROADS se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, à la hausse ou à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du code du Tourisme.

III – Modification ou annulation du fait du client :
Conformément à l'article L211 -14 I du code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée au détaillant par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.
Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.
Il est précisé que la modification d'un voyage comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).
Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification mentionnés ci-dessous. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article ci-après.
Lorsque le client ne se présente pas au départ à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes…) le voyage n'est pas remboursé et les frais d'annulation ci-dessous sont dus à BACK ROADS, sous réserve de l'article VII.

Modification :
*1- **Produits Back Roads :*** Toute demande de modification après l'inscription donnera lieu aux frais suivants :
a. à plus de 45 jours du départ :
- Billet d'avion : avant émission : 20 % sauf cas de réglementation particulière majorés des suppléments éventuels demandés par les compagnies aériennes. **Après l'émission (quelle qu'en soit la date) : 100 %.**
- Prestations terrestres : 20 % augmentés des frais de réservation éventuels.
Exceptions : les réservations dans les parcs nationaux ne sont pas remboursables, ainsi que certaines excursions, croisières ou hôtels, notamment pour des dates spécifiques (évènements spéciaux comme les festivals ou les rodéos).
b) A moins de 45 jours du départ : toute modification sera considérée comme une annulation (voir pénalités plus bas).
c) Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article suivant.
Prestations non utilisées/modifications après le départ : tout voyage écourté par un participant, toute prestation non utilisée du fait du voyageur, ne peuvent donner lieu à aucun remboursement. Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de BACK ROADS. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations. Toute modification du programme sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel…) à la demande du client sera soumise à l'accord préalable de BACK ROADS. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol…), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant en brochure.
L'abandon d'une place sur un vol pour emprunter un autre vol entraîne le règlement par le passager du prix du billet au tarif officiel en vigueur.
*2 - **Produits des autres voyagistes*** : Les conditions générales de l'organisateur choisi et figurant dans sa brochure s'appliquent.

Annulation :
1 – Produits Back Roads *:* toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, la date d'annulation prise en compte est celle de la date de réception de la lettre recommandée. Quels que soient les motifs et les dates de votre désistement total ou partiel, il vous sera retenu le montant des assurances souscrites éventuellement, ainsi que les frais éventuels de dossier de BACK ROADS et les frais d'annulation suivants :
-Billets d'avion :
Avant émission :
- à + de 45 jours : 20 % sauf cas de réglementation particulière.
- Entre 45 et 30 jours : 40 % sauf cas de réglementation particulière des compagnies aériennes.
- A moins de 30 jours : 100 %
***Après l'émission quelle qu'en soit la date* : 100 %**. Les billets d'avion étant nominatifs, tout changement de nom après émission du billet sera considéré comme une annulation. Attention ! Le nom inscrit sur le billet doit correspondre au nom inscrit sur le passeport.
-Prestations terrestres :
- à + de 45 jours : 20 % sauf cas particuliers.
- Entre 45 et 30 jours : 40 % sauf cas particuliers.
- A moins de 30 jours : 100 %.
Cas particuliers : les réservations dans les parcs nationaux ne sont pas remboursables, ainsi que certaines excursions, croisières ou hôtels, notamment pour des dates spécifiques (évènements spéciaux comme les festivals ou les rodéos).
Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur, ainsi que toute prestation modifiée sur place ou non utilisée pour quelque cause que ce soit, ne donnent pas lieu à remboursement. Les conditions d'affrètement des vols et des tarifs négociés (circuits et minitours) impliquent que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans un cas de report de date.
Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème ci-dessus.
En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez BACK ROADS et engagés par le client, tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

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

IV – Modification ou annulation du fait de BACK ROADS :
Modification avant départ :
Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à BACK ROADS au sens de l'article L. 211-13 du code du tourisme, contraint BACK ROADS à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ce dernier sera averti par BACK ROADS, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée en bénéficiant d'une réduction de prix appropriée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Annulation avant départ :
BACK ROADS peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :
1- Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que BACK ROADS en informe le client au moins 45 jours avant la date de départ initialement prévue. Il sera, le cas échéant, proposé au client la possibilité de maintenir son voyage en supportant un supplément d'effectuer un voyage équivalent parmi ceux que lui proposeront ses conseillers. Le voyage pourra également être annulé dans les conditions ci-dessus. Le remboursement de l'acompte dégage BACK ROADS de toute responsabilité. Ce qui précède s'applique également aux pré-voyages ou extensions prévus avec un minimum de participants. Toutefois, dans le cas d'un circuit ou croisière en départ garanti, l'annulation du pré-voyage ou de l'extension par manque de participants s'assimile à une modification essentielle du contrat. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée par BACK ROADS en bénéficiant d'une réduction ou adaptation du prix appropriée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résiliation du contrat.
2- Si BACK ROADS est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.
3- Dans les autres cas, si BACK ROADS décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, BACK ROADS remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, BACK ROADS procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

V – Durée du voyage
La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits). Elle prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.
Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée e/ou au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.
Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.
Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). Départ de province : BACK ROADS multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné le cas échéant en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme initialement mentionné en brochure. Dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport.
La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

VI – Convocation
Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), par une convocation. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son détaillant.
Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.
Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

VII - Compagnies aériennes
Lors de votre inscription, BACK ROADS vous communiquera le nom du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, BACK ROADS s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance, tous changements dans le nom du ou des transporteurs aériens. BACK ROADS s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm.

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

Horaires / Lieu des escales et correspondances : lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.
De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En

tout état de cause et conformément à l'article L.211-10 du code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Confirmation retour : certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local.

Bébés : Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux (2) ans lors du départ, mais deux (2) ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ, mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront refacturés au client.

Remboursement des taxes : Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué, a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à BACK ROADS – Service clients. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers). Le montant des taxes remboursées correspond à celui remboursé par la compagnie.

Femmes enceintes : les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.
Passagers mineurs : les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

Emission de CO2 : afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : http://eco-calculateur.aviation- civile.gouv.fr/.

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

VIII - Assurances :
BACK ROADS vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits par ailleurs sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire dès votre inscription. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance est consultable sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement ***Présence Assistance*** afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par BACK ROADS ni par l'assureur.
Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage (bulletin d'inscription). Sont couverts par les clauses des assurances proposées : les résidents Européens ainsi que les résidents de Suisse, Monaco, Andorre et Norvège.

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

Informations sur la sécurité et les risques sanitaires : BACK ROADS vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.fr, rubrique "Le Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères). BACK ROADS attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. BACK ROADS peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.
Risques sanitaires : nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites www.sante-sports.gouv.fr (Ministère français de la Santé et des Sports), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

X – Obligation d'information à la charge du client :
Le client doit informer son agence d'inscription, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant ou présentant un autre handicap pouvant nécessiter une assistance particulière, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.) et de toute demande spéciale. Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

XI – Information personnes à mobilité réduite :
BACK ROADS informe le client concernant l'adaptation aux personnes à mobilité réduite concernant le voyage ou le séjour de vacances choisi par ce dernier. Les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres en ce sens et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur.

Par ailleurs, les transferts collectifs (de norme locale) prévus dans les séjours proposés par BACK ROADS sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé. A la demande du voyageur, BACK ROADS ou le détaillant fournit des informations plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

XII – Responsabilité : BACK ROADS est responsable de plein droit à l'égard du client des obligations du contrat. Toutefois, la société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévue, soit à un cas de force majeure. Ainsi, conformément à l'article 23 de la loi 92 645 du 13 juillet 1992, BACK ROADS ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion « papier » (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une validité insuffisante ou non conforme à ceux exigés par les pays de destination ou d'origine.
- En cas d'annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative BACK ROADS se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus, s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.
- En cas de retard ou de modification de programme découlant d'un cas de force majeure indépendante de notre volonté ou en cas d'incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à BACK ROADS tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à BACK ROADS, incidents techniques extérieurs à BACK ROADS, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.

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

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

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

XII – Réclamations :

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

À défaut de règlement amiable dans un délai de 60 jours à compter de la réception du courrier de réclamation par BACK ROADS, le client pourra saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV) par voie électronique ou par courrier à l'adresse suivante : Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel – BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17

XIV – Données personnelles

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à BACK ROADS et aux sociétés du SAS PREMIUM TRAVEL, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de BACK ROADS, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à BACK ROADS – Service Marketing. La politique de BACK ROADS en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible en agence et sur les sites internet. BACK ROADS informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

XV – Valeurs, vols et pertes :

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux…), mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. BACK ROADS n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques, etc. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

XVI – Tourisme responsable :

BACK ROADS s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. BACK ROADS encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

XVII – Location de voitures :

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article III ci-dessus s'appliquera. Les conditions des loueurs étant particulières, il convient de consulter le voyagiste avant la réservation pour connaître les spécificités de chaque destination et pouvoir réserver en toute connaissance de cause.

XVIII – Bon à savoir :

Classification des hôtels : la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles ou en catégorie hôtelière correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

Types de chambres : la chambre « double » est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre « individuelle » est souvent moins bien située et plus petite qu'une chambre double et peut parfois être une chambre double occupée par 1 personne. La chambre « triple » est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre « quadruple » est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). En Amérique du Nord, les chambres triples et quadruples sont équipées de deux (2) lits doubles. La chambre « familiale » est composée d'une ou deux pièces (selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres « communicantes » sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité et sous réserve de disponibilité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Repas : la demi-pension signifie petit déjeuner et déjeuner ou petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses

dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

Transferts : le type de transfert inclus dans le prix est mentionné, le cas échéant, dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.
Circuits : l'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide ou d'un transfériste (le cas échéant) n'est assuré qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit d'exercer sur le site en question (selon la législation du pays visité). Les autocars utilisés à destination n'ont pas les mêmes standards de qualité qu'en France, ils ne sont pas toujours équipés d'un système de climatisation et ne possèdent pas tous de sanitaires. Certains n'ont qu'une seule porte à l'avant.
Animaux : pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par BACK ROADS (sauf exception acceptées lors de la réservation).
Règlement intérieur des hôtels : en s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par BACK ROADS, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

XIX – Loi applicable
Le contrat de voyage conclu entre le client et BACK ROADS est soumis au droit français.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT
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. BACK ROADS est responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. BACK ROADS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.
Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :
Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. BACK ROADS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot 75017 Paris ; info@apst.travel ; 01 44 09 25 35), si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de BACK ROADS.
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : https://www.legifrance.gouv.fr

Conditions particulières de vente mises à jour le 13 janvier 2025

BACK ROADS
S. A.S, au capital social de 100 000 €
14 Place Denfert-Rochereau, 75014 Paris
RC.93B13850 / SIREN : 392879995
Code NAF : 7911Z (activités des agences de voyage)
Atout France : IM075 10 02 14 – Lic. 075960068
Tél : (+33) 1.43.22.65.65 – Fax : (+33) 1.43.20.04.88
Courriel : contact@backroads.fr