



**Terres des Andes**  
Voyagez chez nos amis



**1<sup>er</sup> prix**  
Commerce Equitable 2013  
Ministère de l'Economie  
Sociale et Solidaire



# Conditions générales de vente de billet d'avion - Les Nouvelles Terres

La vente des titres de transport est assurée par la société LES NOUVELLES TERRES une société de droit français offrant toutes les garanties nécessaires :

Immatriculation Atout France ATEs IM 075110126.

Garantie financière des agents de voyage

Garantie paiement sécurisé.

LES NOUVELLES TERRES fait appel au service des sociétés RESANEO et FTI afin d'assurer le service de billetterie en vol international.

RESANEO est aussi une société de droit français, au capital de 225 000 euros, inscrite au registre de commerce de Lyon sous le numéro 509 713 822.

RESANEO est titulaire d'une immatriculation d'opérateur de voyages numéro IM069110037 et a souscrit une garantie financière auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

RESANEO a souscrit une assurance responsabilité professionnelle des agences de voyages (conformément aux articles L.211-18 et R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme) auprès de ALLIANZ IARD, 7 place du Dôme - TSA 21017- 92099 La Défense Cedex (Police N° 54375904).

Les Conditions Générales sont applicables à compter du 01 septembre 2018, étant précisé que cette édition annule et remplace les versions antérieures. En contractant, le Client accepte sans réserve les Conditions Générales.

FTI Ticketshop est une S.A.S. au capital de Capital 289'010 EUR, située au 18, rue de Mulhouse - F - 68300 Saint Louis

Son numéro de téléphone est le +33 (0) 3 89 91 12 80

R.C.S. MULHOUSE N° 2015 TI 811 508 910 B 415

Siret 811 508 910 00015

Lieu de juridiction : Mulhouse

TVA Intracommunitaire°: FR 81 811 508 910

Code NAF/APE°

## 1 – Responsabilité

### 1.1 – Transport Aérien

Selon l'article R. 211-3 du Code du tourisme, « En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur une ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le site délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité ».

La responsabilité de plein droit définie à l'article L. 211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, LES NOUVELLES TERRES agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client, comme mandataire de la compagnie aérienne, au nom de laquelle il vend le billet et comme mandataire du Client qui a chargé LES NOUVELLES TERRES de lui fournir un billet. Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et le transporteur, conformément à l'article L.322-1 du Code de l'aviation civile. La responsabilité de LES NOUVELLES TERRES au titre de la délivrance de vols secs est soumise au régime des articles 1984 et suivants du Code civil relatifs au mandat, selon lesquels la responsabilité de RESANEO ne pourrait être engagée qu'en cas de faute dans sa mission de mandataire.

La responsabilité de LES NOUVELLES TERRES ne saurait se substituer à celle des transporteurs ou assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne applicable.

La responsabilité civile des compagnies aériennes est régie par les textes légaux ainsi que par les documents contractuels se rapportant au transport stricto sensu. Cette responsabilité est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages selon les conventions applicables.

## 1.2 Identité et modification du transporteur

Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le Client est informé de l'identité du ou des transporteur(s) sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés ou Low Cost. LES NOUVELLES TERRES informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s).

En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou LES NOUVELLES TERRES, par tout moyen approprié, dans les meilleurs délais.

En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée sur le site internet de la commission européenne à l'adresse : [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm)

## 1.3 Confirmation des horaires retours

Il est impératif de re-confirmer les horaires de votre vol retour, sur place, au moins 48 heures avant votre retour pour les vols affrétés ou Low Cost et 72 heures avant le retour pour les vols réguliers auprès du transporteur ou de son représentant local dont les coordonnées figurent sur les bons d'échanges.

## 1.4 Modifications d'horaires et de plan de vols.

LES NOUVELLES TERRES ne peut être tenue pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols (jour de rotation), des escales non

prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy), des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité qui peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires et jours des vols, la responsabilité de LES NOUVELLES TERRES ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le Client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement.

## 1.5 Enregistrement

Les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport dans les délais requis par le transporteur qui assure le transport. Il appartient au Client de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement du Client n'est plus accepté.

**Attention** : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

## 1.6 Non présentation à l'enregistrement ou à l'embarquement (« No Show »)

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement ou d'embarquement sera considérée comme un « no-show » et entraînera l'annulation du dossier avec l'application des frais d'annulation de 100 % du montant total de la réservation.

La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 % du montant de la commande. La responsabilité de « Nouvelles terres » ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit pré-acheminement n'a pas été inclus dans le contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du Client ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.

## 1.7 Femmes enceintes

Parfois, les compagnies aériennes refusent l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient au Client de se renseigner auprès du transporteur avant toute réservation. « Nouvelles Terres » ne peut être tenue pour responsable pour le refus d'embarquement d'une personne enceinte qui reste une décision propre au transporteur. Il est recommandé aux femmes enceintes de consulter un médecin généraliste avant d'effectuer une réservation.

## 1.8 Bébés et enfants

Les bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Il appartient au Client de se renseigner sur

l'aptitude des bébés et des enfants à voyager, étant précisé que LES NOUVELLES TERRES ne saurait être tenue pour responsable d'un refus par la compagnie aérienne d'embarquer un bébé ou un enfant.

## 1.9 Dispositions diverses

Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. LES NOUVELLES TERRES ne peut être tenue responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Les correspondances ne sont pas garanties et aucune compensation ne sera accordée. Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

Pour cette raison, il est vivement recommandé de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

## 1.10 Assistance aéroport et demandes particulières

Pour faciliter le transport et vérifier l'application des règles spécifiques de la compagnie aérienne en matière d'assistance aux personnes, le Client doit impérativement signaler à LES NOUVELLES TERRES tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.). Le Client est tenu de s'informer de la possibilité d'une telle assistance et des possibles frais supplémentaires auprès de Nouvelles Terres avant d'effectuer sa réservation.

Pour toute demande de prestations en supplément du billet d'avion, tout particulièrement pour les vols Low Cost (repas, embarquement prioritaire, pré-paiement d'excédent de bagage, animaux, équipement sportifs ...), le Client doit impérativement contacter Nouvelles Terres pour prendre connaissance de la disponibilité du service et des frais supplémentaires à la charge du Client et variable en fonction de la compagnie aérienne, et de la base tarifaire.

## 1.11 Bagages

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Chaque transporteur adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages.

LES NOUVELLES TERRES ne peut être tenue pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur, LES NOUVELLES TERRES ne pourra être tenue à une quelconque responsabilité.

Le Client est responsable de ses bagages et de leur contenu. Pour une meilleure information préalable, LES NOUVELLES TERRES invite le Client à visiter le site du [Ministère du transport](#) pour prendre connaissance des mesures.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport.

A défaut de réaliser un tel constat, le Client sera irrecevable à élever une quelconque contestation à l'encontre du transporteur. LES NOUVELLES TERRES ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

### 1.12 Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute)

Chaque compagnie à sa propre politique. De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence est fixée par la compagnie aérienne. Il appartient donc au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne de la taille et du poids admis par la compagnie qui assurera le voyage.

### 1.13 Bagage en soute

Chaque compagnie a sa propre politique pour la taille et le poids des bagages en soute, notamment les compagnies Low Cost. Il appartient donc au Client de se renseigner préalablement à l'embarquement auprès du transporteur. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. La franchise bagage est indiquée, s'il y a lieu, sur le plan de vol, le document de voyages ou la convocation aéroport.

## 2 – Réservation

LES NOUVELLES TERRES a pour fonction d'assister le Client dans la recherche de billets d'avion, et d'effectuer les réservations appropriées, ainsi que de conclure toute transaction afférente avec les compagnies aériennes selon le mandat confié par le Client à LES NOUVELLES TERRES.

Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations.

## 3 – Processus de traitement des réservations

### Documents de voyage

Après vérification de la réservation et parfait paiement, LES NOUVELLES TERRES adressera au Client un email de confirmation de la commande, contenant la ou les références de réservation effectuées par LES NOUVELLES TERRES auprès du ou des transporteurs concernés par la commande. Afin de pouvoir voyager, le Client devra obtenir une carte d'embarquement émise par le transporteur et ce pour chaque vol. Les conditions d'obtention des cartes d'embarquement peuvent varier d'un transporteur à un autre, d'une manière générale, les cartes d'embarquement peuvent être obtenues gratuitement au comptoir d'enregistrement du transporteur situé dans l'aéroport de départ. Certains transporteurs imposent cependant l'enregistrement électronique et l'impression des cartes d'embarquement avant de se rendre à l'aéroport.

LES NOUVELLES TERRES informera le Client dans l'email de confirmation de la commande, et fournira :

toutes les informations nécessaires à l'obtention de la carte d'embarquement et la procédure à suivre,

OU

la carte d'embarquement.

## 4 – Prix

Les prix affichés sont exprimés en euros, toutes taxes comprises et hors frais additionnels éventuels (tels que, et de manière non exhaustive : frais d'émission, frais de gestion, frais de livraison, frais de carte de crédit). Les prix sont indivisibles et constituent un prix global pour l'ensemble des prestations réservées, pour l'ensemble des participants.

Les prix ne comprennent pas, sauf mention contraire sur l'offre telle que présentée lors de l'Étape N°4 du processus de réservation:

- les frais d'émission des titres de transport,
- les frais de carte de crédit,
- les frais de services,
- les taxes d'entrée et/ou sortie du territoire demandées par certains pays,
- les frais et l'obtention des visas et autres formalités administratives nécessaires à l'entrée du ou des pays visités,
- les assurances,
- les frais d'excédent de bagages,
- les frais pour formalités sanitaires,
- les parkings aéroport.

Les prix comprennent :

- les taxes d'aéroport nationales et internationales,
- la taxe de solidarité,
- les coûts des titres de transports

## 5 – Paiement

Les prestations commandées sur le Site sont payables exclusivement en Euros par :

- carte Bleue,
- carte Visa,
- carte Eurocard/Mastercard,

## 6 - Annulations et modifications

6.1 Conditions générales au traitement des modifications et des annulations du fait du Client

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à LES NOUVELLES TERRES impérativement par écrit, soit par :

email : [contact@terresdesandes.org](mailto:contact@terresdesandes.org),

lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de LES NOUVELLES TERRES, 96 avenue de Saint Maur 34000 Montpellier.

Aucune demande d'annulation ou de modification ne sera traitée par téléphone ou par e-mail.

Par e-mail, LES NOUVELLES TERRES transmettra au Client une proposition de modification ou d'annulation lequel confirmera définitivement sa modification ou annulation par validation en ligne ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressée au siège social de LES NOUVELLES TERRES. En l'absence d'une telle confirmation, la modification ou l'annulation ne sera pas prise en compte par LES NOUVELLES TERRES. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception de la confirmation de sa demande et de consulter régulièrement sa boîte électronique.

La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessous sera celle de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception ou de l'e-mail adressé à LES NOUVELLES TERRES par le Client.

La modification ne pourra jamais consister en un changement de passager, les billets d'avion étant incessibles.

Toute modification dans la date et/ou l'horaire du vol pourra donner lieu, outre les frais administratifs, à une modification du prix en fonction des tarifs pratiqués par le transporteur.

## 6.2 Frais d'annulation et de modification

LES NOUVELLES TERRES appliquera des frais de traitement par passager pour toute demande de modification ou d'annulation, outre les frais applicables par le transporteur concerné.

Les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant du vol et ce dès l'inscription, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification, sous réserve des conditions générales plus favorables appliquées par le transporteur concerné.

Afin de pouvoir bénéficier d'un remboursement sur le prix du billet d'avion, il faut souscrire à l'option annulation.

## 6.3 Remboursement de taxes

En cas de non utilisation d'un billet d'avion, le Client peut demander le remboursement des taxes d'aéroports. La demande devra être adressée par écrit dans les 15 jours suivants la date effective du vol, soit par :

email : [contact@terresdesandes.org](mailto:contact@terresdesandes.org)

lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de LES NOUVELLES TERRES, 96 avenue de Saint Maur 34000 Montpellier.

LES NOUVELLES TERRES transmettra la demande au transporteur concerné et effectuera le remboursement H.T. auprès du Client après avoir obtenu le remboursement du transporteur, avec une retenue par billet au titre des frais administratifs de traitement.

Attention, il est rappelé le délai d'obtention du remboursement des taxes auprès du transporteur concerné est souvent de plusieurs mois.

## 6.4 Annulation / modification du fait du transporteur

Il peut arriver que des vols soient annulés ou modifiés pour diverses raisons (problèmes météorologiques, etc.). Les conditions de remboursement, s'il y a lieu, en cas d'annulation et ou de modification du vol dépendent des règles propres à chaque transporteur. Cependant, il est précisé qu'en cas d'annulation d'un vol, les frais de réservation et d'assurances ne sont pas restitués.

LES NOUVELLES TERRES ne sera pas tenue de restituer ces frais.

## 7 – Réclamations

Telle qu'elle est visée à l'article L.121-19, III du Code de la consommation, la garantie désigne le suivi assuré par le service après voyage, une fois la prestation réalisée par le transporteur. Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à LES NOUVELLES TERRES. par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et comporter tous les justificatifs permettant d'en assurer le traitement. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses du transporteur concerné par ladite réclamation.

## 8 – Assurances

LES NOUVELLES TERRES recommande au Client de souscrire au contrat d'assurance proposé au cours de la réservation couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée. Les risques couverts par la police d'assurance, les garanties, leur coût, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. LES NOUVELLES TERRES invite le Client à lire scrupuleusement le contrat d'assurance préalablement à toute inscription. Le Client peut recevoir gratuitement une copie du contrat d'assurance sur simple demande formulée auprès de LES NOUVELLES TERRES. et/ou le consulter et l'imprimer sur le Site. La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé au Client de se garantir par une assurance individuelle.

## 9 - Responsabilité et force majeure

En aucun cas, LES NOUVELLES TERRES ne peut être tenue responsable du fait des circonstances de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client. Il est rappelé que la responsabilité de LES NOUVELLES TERRES. ne peut être mise en œuvre que sur le fondement des règles du mandat, cette dernière intervenant en qualité de simple intermédiaire. Le choix final du transporteur revenant au Client, la responsabilité de LES NOUVELLES TERRES. ne pourra jamais être mise en œuvre en raison de l'identité du transporteur ou d'une faute de ce dernier.

Il est expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le Client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder une somme égale au montant du

contrat. Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

Il est entendu que la responsabilité du transporteur notamment de la compagnie aérienne dont les services sont utilisés dans les forfaits de LES NOUVELLES TERRES, et de leurs agents ou employés, est déterminée par les dispositions légales se rapportant au transport aérien de passagers.

## **10 – Droit applicable**

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux de commerce français.