ORSO VOYAGE

Conditions générales de vente

CHAMANISME MONGOLIE · MONGOLIE VOYAGE

Version en vigueur au 4 novembre 2026

Sommaire

ARTICLE 1	Organisateur et cadre légal	2
ARTICLE 2	Réservation, prix et paiement	2
ARTICLE 3	Rétractation, annulation par le voyageur, cession	4
ARTICLE 4	Modifications, révision de prix, annulation par l'organisateur	5
ARTICLE 5	Transport aérien, responsabilité et assistance	6
ARTICLE 6	Formalités, assurances et vie en groupe	7
ARTICLE 7	Réclamations, médiation, données personnelles et propriété intellectuelle	9
ANNEXE	Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait	11

ARTICLE 1

Organisateur et cadre légal

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à tous les voyages en Mongolie vendus par ORSO VOYAGE sous les marques Chamanisme Mongolie (www.chamanisme-mongolie.com) et Mongolie Voyage (www.mongolie-voyage.org), qu'il s'agisse de départs en groupe ou de voyages sur mesure. Elles sont remises au voyageur avant la conclusion du contrat, et toute réservation vaut acceptation des CGV.

Organisateur : Chamanisme Mongolie et Mongolie Voyage sont des marques commerciales exploitées par ORSO VOYAGE, EURL (SARL unipersonnelle) au capital de 7 500 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 818 121 436, dont le siège est situé 43 avenue des Molières, 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse, France.

- Téléphone (France) : 01 30 45 20 60 – Téléphone (Mongolie) : +976 99 88 77 70
- Email : info@mongolie-voyage.org
- Sites : www.chamanisme-mongolie.com et www.mongolie-voyage.org
- Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France : IM078160003
- Responsabilité civile professionnelle : HISCOX, contrat n° HA PRC0136470, plafond de 1 000 000 €

Garantie financière (protection contre l'insolvabilité) : ORSO VOYAGE a souscrit une garantie financière auprès de l'APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris, tél. 01 44 09 25 35, info@apst.travel (www.apst.travel). Cette garantie assure le remboursement des sommes versées et, si le transport est inclus dans le forfait, le rapatriement du voyageur en cas d'insolvabilité de l'organisateur. Le voyageur peut contacter directement l'APST si des services lui sont refusés en raison de cette insolvabilité (article L.211-18 du Code du tourisme).

Cadre légal : les voyages proposés sont des forfaits touristiques au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme. Ils sont régis par les articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme, issus de la directive (UE) 2015/2302. Avant tout engagement, le voyageur reçoit le formulaire d'information standard prévu par l'arrêté du 1er mars 2018 (voir Annexe).

ARTICLE 2

Réservation, prix et paiement

2.1 Inscription en ligne. L'inscription s'effectue au moyen du bulletin d'inscription en ligne accessible depuis la page de chaque voyage sur www.chamanisme-mongolie.com ou www.mongolie-voyage.org. Avant d'envoyer son bulletin, le voyageur vérifie le récapitulatif (voyage, date de départ, participants, options, prix total, montant de l'acompte et date d'échéance du solde) et peut corriger d'éventuelles erreurs. Le formulaire d'information standard et les présentes CGV lui sont présentés avant l'envoi du bulletin ; il les accepte en cochant la case prévue à cet effet. Cette acceptation est indispensable à l'inscription.

À réception du bulletin, un email récapitulatif est adressé au voyageur, accompagné des présentes CGV, du formulaire d'information standard et des modalités de paiement de l'acompte de 30 %, sauf si l'acompte a été réglé en ligne par carte bancaire lors de l'envoi du bulletin. **L'inscription devient ferme à réception de l'acompte**, sous réserve de places disponibles. L'organisateur adresse alors sans délai au voyageur, par email et sur support durable, la confirmation de réservation reprenant toutes les caractéristiques du voyage (contrat de voyage). Si l'acompte n'est pas reçu dans les 7 jours suivant l'envoi du bulletin, la place n'est plus réservée. Les informations demandées dans le bulletin d'inscription en ligne et dans l'espace client remplacent les fiches d'inscription papier.

Les données enregistrées par notre système de réservation (date, heure, version des CGV acceptée) font foi de la commande et de son acceptation, sauf preuve contraire apportée par le voyageur.

Mineurs. La réservation est effectuée par une personne majeure et juridiquement capable de contracter, qui réserve pour elle-même et, le cas échéant, pour les autres participants. Les mineurs voyagent accompagnés d'un adulte responsable. Un mineur qui ne voyage pas avec un titulaire de l'autorité parentale doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (formulaire Cerfa n° 15646), accompagnée de la copie de la pièce d'identité du parent signataire.

2.2 Solde. Le solde de 70 % est payable au plus tard **45 jours avant le départ**. Pour une réservation à moins de 45 jours du départ, la totalité du prix est due à la réservation. À défaut de paiement du solde à l'échéance, l'organisateur adresse au voyageur une mise en demeure par email. Si le solde n'est pas réglé dans les 8 jours suivant cette mise en demeure, l'organisateur peut considérer le voyage comme annulé par le voyageur, avec application des frais de l'article 3.2.

2.3 Prix. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Le descriptif de chaque voyage précise ce que le prix comprend et ne comprend pas. Les éventuelles taxes payables sur place sont signalées avant la réservation. Les achats ou locations facultatifs proposés et payables sur place (par exemple deel, couette, tente individuelle) ne sont pas compris dans le prix ; leur prix est indiqué au voyageur avant son inscription. Le descriptif peut prévoir des suppléments optionnels (par exemple festival du Naadam, régime alimentaire particulier) et, pour certains voyages, un paiement échelonné.

2.4 Moyens de paiement.

- **Réservation directe auprès d'ORSO VOYAGE :** carte bancaire en ligne lorsque le site le propose, virement bancaire (coordonnées communiquées au voyageur) ou chèque à l'ordre d'ORSO VOYAGE.
- **Réservation via une plateforme partenaire**, le cas échéant : paiement selon les modalités de la plateforme, indiquées au voyageur avant la validation de sa commande. Lorsque la plateforme le permet, l'acompte est débité à la réservation et le solde est prélevé automatiquement sur la carte bancaire enregistrée, 45 jours avant le départ ; le voyageur en est informé et l'accepte lors de sa commande.

2.5 Réservation via une plateforme partenaire. Lorsque le voyage est vendu par une plateforme partenaire, ORSO VOYAGE en est l'organisateur au sens du Code du tourisme et la plateforme agit en qualité de détaillant. Le voyageur peut adresser ses demandes et réclamations à l'un ou à l'autre ; l'organisateur et le détaillant sont tous deux responsables de la bonne exécution du voyage, dans les conditions de l'article L.211-16 du Code du tourisme.

2.6 Modification à la demande du voyageur. Toute demande de modification (dates, type de chambre, orthographe d'un nom, etc.) est adressée par écrit. Elle est acceptée sous réserve de disponibilité. Les frais réellement facturés par les prestataires (notamment les compagnies aériennes pour la modification ou la réémission d'un billet) restent à la charge du voyageur, qui en est informé avant de confirmer sa demande. Une demande de changement de voyage ou de date de départ formulée moins de 60 jours avant le départ est traitée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation.

2.7 Voyages sur mesure. Pour un voyage sur mesure, l'organisateur adresse au voyageur, sur support durable, une proposition détaillée (programme jour par jour, prestations comprises et non comprises, prix pour le nombre de voyageurs indiqué, formalités), accompagnée des présentes CGV et du formulaire d'information standard. Cette proposition constitue le descriptif du voyage ; elle est valable pendant la durée qui y est indiquée, sous réserve de disponibilité des prestations. La réservation devient ferme à l'acceptation écrite de la proposition par le voyageur et à réception de l'acompte de 30 %. Le solde, les frais d'annulation et toutes les autres conditions des présentes CGV s'appliquent aux voyages sur mesure. Il n'y a pas de nombre minimum de participants (article

4.4). Le prix étant établi pour un nombre déterminé de voyageurs, les frais d'annulation d'un voyageur qui annule tiennent compte des coûts partagés devenus non récupérables (guide, chauffeur, véhicule), dans les conditions de l'article 3.2.

ARTICLE 3

Rétractation, annulation par le voyageur, cession

3.1 Absence de droit de rétractation. Conformément aux articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques, ni aux prestations d'hébergement, de transport et de loisirs fournies à une date déterminée.

3.2 Annulation par le voyageur. Le voyageur peut annuler son voyage à tout moment avant le départ, par écrit (email ou lettre recommandée avec accusé de réception). La date de réception de la demande détermine les frais d'annulation.

Ces frais correspondent au prix du voyage diminué des économies de coûts et des revenus résultant de la remise à disposition des services de voyage (article L.211-14 I du Code du tourisme). Ils tiennent compte des dépenses engagées à l'avance : mobilisation de l'équipe locale, réservations d'hébergements et de transports, logistique, achat des vivres et du matériel. En particulier, les prestations terrestres (hébergements, équipe locale, transports sur place) sont réservées de manière ferme et, pour l'essentiel, réglées environ un mois avant le départ ; pour les voyages avec vol inclus, les billets d'avion sont émis à la même période, à des tarifs non remboursables.

Date de réception de l'annulation	Frais retenus (% du prix total)
Plus de 60 jours avant le départ	**30 %**
De 60 à 35 jours avant le départ	**50 %**
Moins de 35 jours avant le départ, ou non-présentation	**100 %**

Les billets d'avion émis sont, en outre, facturés selon les conditions de la compagnie aérienne. Sur demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais retenus.

Les taxes et redevances aéroportuaires individualisées d'un billet non utilisé sont remboursées sur demande, conformément à l'article L.224-66 du Code de la consommation. Les primes d'assurance souscrites par le voyageur ne sont pas remboursables en cas d'annulation de son fait.

3.3 Circonstances exceptionnelles. Aucun frais n'est retenu lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage ou sur le transport vers la destination (article L.211-14 II du Code du tourisme). Le voyageur est alors remboursé intégralement des paiements effectués, sans indemnité supplémentaire.

3.4 Délai de remboursement. Toute somme due au voyageur est remboursée dans un délai de 14 jours suivant l'annulation.

3.5 Cession du contrat. Le voyageur peut céder son contrat à une personne remplissant les mêmes conditions pour effectuer le voyage (documents, visas, aptitudes physiques), tant que le voyage n'a pas commencé (articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme).

- Le voyageur informe l'organisateur par écrit, sur un support durable, **au plus tard 7 jours avant le départ**.
- Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du solde du prix et des frais de cession.

- Les frais de cession sont raisonnables, n'excèdent pas les coûts réellement supportés, et sont justifiés au cédant.
- Lorsque les billets d'avion sont déjà émis, le coût d'un nouveau billet au nom du cessionnaire est entièrement à la charge du cédant et du cessionnaire, le billet initial n'étant en général ni modifiable ni remboursable.

La cession est une bonne solution pour éviter les frais d'annulation lorsque le voyageur n'a pas souscrit d'assurance annulation.

ARTICLE 4

Modifications, révision de prix, annulation par l'organisateur

4.1 Modifications mineures avant le départ. L'organisateur peut apporter des modifications mineures au voyage (par exemple un changement d'hébergement de catégorie équivalente). Il en informe le voyageur de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable (article L.211-13 du Code du tourisme).

4.2 Modifications importantes avant le départ. Si l'organisateur doit modifier une caractéristique principale du voyage (dates, destination, itinéraire essentiel), il en informe le voyageur sans délai, sur un support durable. Il lui indique les modifications envisagées, leurs répercussions sur le prix, le délai raisonnable dans lequel il doit communiquer sa décision et, le cas échéant, le voyage de substitution proposé et son prix. Le voyageur peut alors :

- accepter la modification, ou le voyage de substitution, par avenant signé ;
- ou résoudre le contrat sans frais, avec remboursement intégral sous 14 jours.

À défaut de réponse du voyageur dans le délai indiqué, il est réputé avoir refusé la modification : le contrat est résolu sans frais et le voyageur est remboursé intégralement sous 14 jours.

4.3 Révision du prix. Le prix peut être révisé, à la hausse comme à la baisse, uniquement pour tenir compte de l'évolution :

- du coût du transport de passagers lié au prix du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- des taxes et redevances (taxes d'aéroport, taxes touristiques) ;
- des taux de change en rapport avec le voyage.

Les cours de référence retenus pour établir le prix (devises, taux de change, prix du carburant) sont indiqués dans le descriptif de chaque voyage. La révision s'applique uniquement à la part du prix concernée par la variation. Toute hausse est notifiée au voyageur sur support durable, de manière claire et compréhensible, avec sa justification et son calcul, **au plus tard 20 jours avant le départ** ; aucune hausse n'est possible au-delà (article L. 211-12 du Code du tourisme). Si la hausse dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut accepter ou résoudre le contrat sans frais, selon les modalités de l'article 4.2 (article L.211-13 du Code du tourisme). En cas de baisse, l'organisateur peut déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû ; il en apporte la preuve à la demande du voyageur.

4.4 Nombre minimum de participants. Les départs en groupe sont organisés en petits groupes. Sauf mention contraire dans le descriptif du voyage :

- **voyages Chamanisme Mongolie** : groupes de 9 à 18 participants, départ garanti à partir de 9 participants inscrits ;
- **circuits Mongolie Voyage** (à cheval, à pied, en 4×4, en famille, en hiver, festivals) : groupes de 4 à 12 participants, départ garanti à partir de 4 participants inscrits.

Le nombre minimum applicable est rappelé dans le descriptif et dans la confirmation de réservation. S'il n'est pas atteint, l'organisateur peut annuler le voyage en informant le voyageur au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour un voyage de plus de 6 jours ;
- 7 jours avant le départ pour un voyage de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour un voyage de moins de 2 jours.

4.5 Annulation par l'organisateur. En cas d'annulation pour nombre insuffisant de participants ou pour circonstances exceptionnelles et inévitables, l'organisateur peut proposer un voyage de remplacement. Si le voyageur refuse, il est remboursé intégralement des paiements effectués sous 14 jours, sans indemnité supplémentaire. Dans tous les autres cas, le voyageur est remboursé intégralement sous 14 jours et peut prétendre à une indemnisation (article L.211-14 III du Code du tourisme).

4.6 Adaptations pendant le séjour. Les itinéraires peuvent être adaptés sur place pour des raisons de sécurité ou de circonstances extérieures (météo, état des routes, imprévus logistiques). Le guide et l'équipe locale décident de ces adaptations dans l'intérêt et pour la sécurité du groupe.

Si une prestation importante ne peut être fournie, l'organisateur propose une prestation de remplacement de qualité équivalente, ou rembourse la différence.

Le voyageur ne peut modifier l'organisation du séjour sans accord de l'organisateur ; les frais supplémentaires éventuels sont alors à sa charge.

4.7 Prestations non utilisées. Une prestation incluse dans le forfait et volontairement non utilisée par le voyageur ne donne lieu à aucun remboursement, sous réserve du remboursement des taxes aéroportuaires prévu à l'article 3.2.

ARTICLE 5

Transport aérien, responsabilité et assistance

5.1 Voyages avec vol inclus. Lorsque le transport aérien fait partie du forfait, l'organisateur est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des prestations, y compris le vol. Conformément au règlement (CE) n° 2111/2005, le voyageur est informé dès la réservation de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs ou, à défaut, du ou des transporteurs probables ; il est informé de l'identité définitive dès qu'elle est connue et de tout changement ultérieur. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union européenne (« liste noire ») est consultable sur le site de la Commission européenne.

5.2 Voyages sans vol inclus. Lorsque le voyageur achète lui-même son billet d'avion, auprès du transporteur ou de l'intermédiaire de son choix, ce vol ne fait pas partie du forfait. Ses conditions d'annulation, de modification, de retard et de bagages relèvent exclusivement de la compagnie aérienne. Si un retard ou une annulation de ce vol fait perdre une partie du programme, l'organisateur aide le voyageur à rejoindre le groupe dans la mesure du possible, mais les prestations manquées ne sont pas remboursées. Il est recommandé de prévoir des correspondances larges et une assurance couvrant ces imprévus.

5.3 Responsabilité de plein droit. Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, l'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat. En cas de non-conformité, il y remédie, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité et, le cas échéant, à des dommages et intérêts (article L.211-17 du Code du tourisme). L'organisateur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité s'il prouve que le dommage est imputable :

- au voyageur ;

- à un tiers étranger à la fourniture des services, de façon imprévisible ou inévitable ;
- à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

5.4 Impossibilité de retour. Si, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le retour du voyageur ne peut être assuré comme prévu, l'organisateur supporte le coût de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Cette limite ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite et à leurs accompagnateurs, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, dès lors que l'organisateur a été informé de leurs besoins au moins 48 heures avant le début du voyage (article L.211-16 du Code du tourisme).

5.5 Limitation des dommages et intérêts. Sauf pour les préjudices corporels et les dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts dus par l'organisateur sont limités à trois fois le prix total du voyage (article L.211-17 du Code du tourisme), sans préjudice des limites prévues par les conventions internationales applicables aux prestataires de transport.

5.6 Signalement d'une non-conformité. Le voyageur signale sans retard excessif, au guide ou à l'organisateur, toute non-conformité constatée pendant le voyage, afin qu'une solution puisse être trouvée sur place.

5.7 Obligation d'assistance. L'organisateur apporte sans retard une aide appropriée au voyageur en difficulté (informations sur les services de santé, les autorités locales, l'assistance consulaire, aide aux communications et aux solutions de voyage). Une participation raisonnable aux frais peut être demandée si la difficulté est causée de façon intentionnelle ou par négligence du voyageur (article L.211-17-1 du Code du tourisme).

5.8 Activités hors programme. L'organisateur n'est pas responsable des activités que le voyageur entreprend de sa propre initiative, en dehors du programme prévu au contrat. Les activités optionnelles proposées et payées sur place auprès de prestataires locaux ne font pas partie du forfait, sauf mention contraire dans le descriptif ; le voyageur en est informé avant de s'y engager.

5.9 Contact d'urgence pendant le séjour : 06 62 41 08 75 (joignable 24h/24).

ARTICLE 6

Formalités, assurances et vie en groupe

6.1 Formalités administratives et sanitaires. Avant la réservation, l'organisateur informe le voyageur des formalités de passeport et de visa (avec les délais approximatifs d'obtention) et des formalités sanitaires pour chaque destination, dans le descriptif du voyage. Ces informations concernent les ressortissants français ; les voyageurs d'une autre nationalité se renseignent auprès des autorités compétentes. L'accomplissement des formalités et leurs frais restent à la charge du voyageur. Sous réserve que l'organisateur ait délivré ces informations, un voyageur qui ne peut embarquer ou entrer dans le pays faute de documents valides est considéré comme ayant annulé (article 3.2).

6.2 Mobilité réduite et besoins particuliers. Chaque descriptif indique si le voyage est adapté ou non aux personnes à mobilité réduite ; des informations précises sont communiquées sur demande. Sauf mention contraire dans le descriptif, nos voyages, en régions isolées et loin de structures médicales, ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique. Le voyageur signale avant la réservation toute situation particulière (santé, mobilité, régime) afin que l'organisateur vérifie la faisabilité du séjour.

6.3 Aptitude physique et psychique, déclaration à l'inscription. Nos voyages se déroulent dans des régions isolées, éloignées de toute structure médicale ou psychiatrique, où l'hébergement, l'hygiène et les communications peuvent être limités par rapport aux standards européens, avec une vie en groupe intense et des conditions

parfois rudes. Ils demandent une bonne condition physique ainsi qu'une stabilité psychique et émotionnelle. Le voyageur choisit un voyage adapté à sa condition physique et à son état de santé, en s'appuyant sur le niveau de difficulté indiqué dans le descriptif.

Lors de l'inscription, le voyageur déclare de bonne foi toute affection physique ou psychique, ou tout traitement en cours, susceptible d'avoir des conséquences sur sa sécurité, sur celle du groupe ou sur le bon déroulement du voyage. Ces informations restent confidentielles et ne sont utilisées, avec son accord, que pour la sécurité du voyage (article 7.4).

L'organisateur peut refuser une inscription lorsque le voyage présente un risque pour la sécurité du voyageur ou du groupe. Une déclaration inexacte ou incomplète engage la responsabilité du voyageur et peut entraîner son exclusion dans les conditions de l'article 6.6.

6.3 bis **Randonnées à cheval et à pied.** Pour les circuits à cheval et les randonnées, le descriptif indique le niveau requis (équitation, marche), la durée quotidienne des étapes et, le cas échéant, le poids maximal du cavalier. Le voyageur déclare de bonne foi son niveau et son poids lors de l'inscription. Les chevaux mongols sont des chevaux de la steppe, rustiques et vifs : l'équitation et la randonnée en milieu isolé comportent des risques que le voyageur accepte en choisissant ce type de voyage. Le port d'un casque d'équitation est vivement recommandé à cheval. Le guide peut, pour des raisons de sécurité, adapter les étapes, attribuer une autre monture ou interdire temporairement une activité à un participant dont le niveau ou l'état ne permet pas de la pratiquer sans danger ; ces décisions ne donnent lieu à aucun remboursement lorsqu'elles résultent d'une déclaration inexacte du voyageur. Le voyageur vérifie que son assurance assistance-rapatriement couvre l'équitation et la randonnée en zone isolée.

6.4 **Assurances.**

- **Assurance assistance-rapatriement : obligatoire.** Elle couvre les frais médicaux, la recherche et le secours, et le rapatriement. Le voyageur la souscrit auprès de l'assureur de son choix. Si elle est fournie par une carte bancaire, il transmet à l'inscription le nom de l'assisteur, le numéro de contrat et le numéro d'urgence, et vérifie que toutes les activités du voyage sont couvertes. À défaut de justificatif transmis au plus tard 30 jours avant le départ, l'organisateur le lui rappelle par écrit ; le voyageur qui part sans cette assurance supporte seul les frais qui en résultent.
- **Assurance annulation : vivement recommandée.** Elle protège le voyageur contre les frais de l'article 3.2. Elle peut être souscrite auprès de l'assureur de son choix ou, directement en ligne, auprès de notre partenaire Chapka Assurances, qui propose notamment : ◦**Cap Annulation**, assurance annulation seule : souscrire Cap Annulation en ligne ; ◦**Cap Explorer**, assurance voyage multirisque, disponible sur www.chapkadirect.fr.
- **Assurance responsabilité civile : recommandée.** Le voyageur est invité à vérifier que son assurance assistance-rapatriement couvre aussi les troubles psychiques, et qu'il dispose d'une assurance responsabilité civile vie privée valable à l'étranger.

La souscription doit en général intervenir dans les 48 heures suivant le paiement de l'acompte ; le voyageur vérifie les garanties, les exclusions et la notice de l'assureur avant de souscrire.

6.5 **Vie en groupe.** Voyager en groupe implique respect et bienveillance. Les participants s'engagent à :

- lire attentivement les informations communiquées avant le départ ;
- respecter les autres voyageurs, le guide, l'équipe locale, ainsi que les coutumes et les lieux visités ;
- respecter les consignes de sécurité et d'hygiène données par le guide.

6.6 **Exclusion d'un participant.** Le guide peut écarter un participant d'une activité, et l'organisateur peut l'exclure du voyage, si son comportement est irrespectueux, difficile, agressif ou violent, s'il représente une charge excessive pour le guide ou pour le groupe, ou si son état met en danger sa sécurité ou celle des autres.

En cas de violence, de menace ou de mise en danger, le guide prend sans délai toute mesure nécessaire à la sécurité du groupe : mise à l'écart, appel à l'assisteur du participant, aux secours ou aux autorités locales.

Les frais d'interruption, d'hébergement, de transport, de rapatriement et, le cas échéant, d'accompagnement sont à la charge du participant ou de son assurance, et les prestations non effectuées ne sont pas remboursées. Le participant reste responsable des dommages qu'il cause aux autres voyageurs, à l'équipe locale ou aux biens.

6.7 Esprit de nos voyages et niveau de prestations. Nos voyages privilégient l'authenticité, la rencontre et la nature, et non le confort. Dans les régions reculées où nous voyageons, l'hébergement est souvent simple : un niveau de confort comparable aux standards européens n'y est pas toujours possible, faute d'infrastructures. Nous ne proposons pas non plus de matériel de camping de grandes marques, de repas gastronomiques, ni un programme et des horaires réglés à la minute. Si vous attendez ce type de prestations, nos voyages ne vous conviendront pas.

Nous nous engageons en revanche à vous fournir des repas sains et bien cuisinés, des hébergements simples et corrects, une équipe de service professionnelle et chaleureuse, ainsi que des guides francophones de qualité.

ARTICLE 7

Réclamations, médiation, données personnelles et propriété intellectuelle

7.1 Réclamations. Toute réclamation est adressée par écrit à l'organisateur, ORSO VOYAGE, à info@mongolie-voyage.org ou par courrier au siège. Si elle est adressée à une plateforme partenaire, celle-ci la transmet sans délai à l'organisateur, qui la traite. Nous accusons réception sous 7 jours et apportons une réponse détaillée sous 30 jours. Pour faciliter le traitement, il est utile de joindre les justificatifs et de signaler le problème dès sa survenance sur place (article 5.6).

7.2 Médiation. Après avoir saisi l'organisateur par écrit, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, selon les modalités indiquées sur son site internet www.mtv.travel.

7.3 Droit applicable. Les présentes CGV sont soumises au droit français. Si une clause était déclarée nulle, les autres clauses resteraient applicables.

7.4 Données personnelles. ORSO VOYAGE, en qualité de responsable de traitement, collecte les données des voyageurs (identité, coordonnées, informations de passeport, données de santé lorsqu'elles sont nécessaires à la sécurité du voyage, données de paiement).

Finalité	Base légale	Durée de conservation
Gestion de la réservation et exécution du voyage	Exécution du contrat	**Durée du contrat, puis 5 ans (délai de prescription)**
Archivage du contrat conclu en ligne (montant d'au moins 120 €)	Obligation légale (article L.213-1 du Code de la consommation)	**10 ans à compter de la conclusion du contrat**
Informations de passeport et de visa	Exécution du contrat	**Jusqu'au retour du voyage, puis suppression**
Données de santé ou besoins particuliers	Consentement explicite du voyageur, ou sauvegarde de ses intérêts vitaux	**Jusqu'au retour du voyage, puis suppression**
Données de carte bancaire (paiement en ligne)	Exécution du contrat	**Durée de la transaction ; 13 mois au plus pour la gestion d'une éventuelle contestation, puis suppression**
Pièces comptables (factures)	Obligation légale	**10 ans**
Envoi d'informations sur nos voyages	Consentement, ou intérêt légitime pour des voyages similaires (avec possibilité de s'y opposer à tout moment)	**3 ans à compter du dernier contact**

Seules les données nécessaires au voyage sont transmises aux prestataires (hébergeurs, transporteurs, guides, assureurs). Lorsque la destination l'impose, certaines données sont transférées hors de l'Union européenne ; ces transferts sont nécessaires à l'exécution du contrat conclu avec le voyageur et, lorsque c'est possible, encadrés par des clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Le voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment. Il exerce ces droits à info@mongolie-voyage.org et peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Le voyageur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Pour une réservation effectuée via une plateforme partenaire, les données transmises par la plateforme sont utilisées uniquement pour la gestion de la réservation.

7.5 Propriété intellectuelle. Les programmes, textes et photographies de Chamanisme Mongolie et de Mongolie Voyage sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction à des fins concurrentielles est interdite.

ANNEXE

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

Ce formulaire, dont le modèle est fixé par l'arrêté du 1er mars 2018 pris en application de l'article R.211-3-1 du Code du tourisme, est présenté au voyageur au cours de la réservation en ligne, avant toute validation de la commande, puis joint à la confirmation de réservation.

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. ORSO VOYAGE (Chamanisme Mongolie, Mongolie Voyage) sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ORSO VOYAGE 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 de voyage 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. ORSO VOYAGE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité – APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris – tél. 01 44 09 25 35 – info@apst.travel – www.apst.travel – si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'ORSO VOYAGE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr