

Conditions Particulières de Vente L'Ami du Vent, une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages

Inscription

Le site internet www.lamiduvent.fr et les fiches voyages sont conçus pour donner le maximum d'informations pour procéder à une inscription en toute connaissance de cause. Compte tenu des difficultés de réservation de l'aérien, il est conseillé de **s'inscrire le plus tôt possible**.

Pour être valide, tout **bulletin d'inscription doit être complété et la lettre de prise en charge** (située en bas du bulletin) **datée et signée par le client. Le bulletin d'inscription doit de plus être accompagné d'un acompte. Le montant de l'acompte à joindre au bulletin d'inscription est le suivant** : si inscription à + de 5 semaines du départ : 30 % du montant total du séjour + 100% du billet d'avion (uniquement pour les voyages en Algérie et Mauritanie) ; si inscription à - de 5 semaines : 100% du montant total du voyage. Les assurances éventuellement souscrites sont à régler en totalité à l'inscription. Le bulletin d'inscription doit nous être adressé par mail : **l'inscription est effective à la réception du bulletin accompagné de l'acompte et dans la limite des places disponibles.**

L'inscription ainsi formalisée implique l'adhésion aux conditions générales et aux conditions particulières de vente de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages).

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Dès lors que nous vous confirmons votre inscription, **le solde devra être réglé impérativement**, et sans rappel de notre part, **30 jours avant la date du départ**. Nous n'accusons pas réception des soldes. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se réserve la possibilité d'annuler sans indemnités toute inscription dont le règlement (acompte et/ou solde) ne serait pas effectué selon les règles énoncées ci-dessus.

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

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

Aptitude physique. Nos voyages requièrent une implication physique plus ou moins importante (niveaux Douceur-Facile-Moyen-Engagé, indiqués dans nos fiches voyages) et ne sont donc pas de fait accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos voyages. Chaque voyageur doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé, et il en est seul responsable.

Risques et avertissements. Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, à L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages), ou à Point-Afrique Voyages, ou aux accompagnateurs, guides et différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droit et tout membre de la famille.

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou guides, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur ou le guide. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait due.

Prix

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux voyages qu'il a choisis, grâce aux fiches voyages qui lui ont été fournies préalablement à la remise de la facture. Nous mentionnons dans nos fiches voyages ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. **Ne sont jamais compris** : le billet d'avion pour les destinations Tunisie, Mongolie et Islande, les visas éventuels, les boissons au restaurant, les pourboires, les suppléments (chambre single par exemple).

Révision du prix

Le prix de nos voyages est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du code de tourisme, le prix pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date de départ, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) des évolutions de prix suivantes :

- Prix du transport, lié notamment au coût du carburant ;
- Redevances et taxes (taxes touristiques, d'atterrissage, de débarquement, d'embarquement) ;
- Taux de change en rapport avec le contrat.

Tout refus, de la part du ou des voyageurs de s'acquitter de cet ajustement, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation de la part du (des) voyageur(s) et il sera fait application des frais d'annulation prévus au barème de l'article 4. Dans le cas des séjours sur mesure ou en exclusivité, ils feront l'objet d'un réajustement tarifaire variable selon les exigences du client.

Responsabilité

Formalités de police et sanitaires. Pour voyager, les participants devront être en possession des documents exigés par les autorités des pays visités ou transités tels que passeport, autorisation parentale, visa, vaccin, résultats test PCR, etc. Chaque participant est tenu de se plier aux formalités de police et formalités sanitaires. Les informations contenues dans les fiches voyages et le site internet ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité. Elles ne concernent que

les participants français, les participants de nationalité autre devant s'informer auprès des ambassades ou consulats compétents. Le non-respect de ces règlements engage la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

Sécurité. Nous conseillons vivement à nos participants de consulter le site du ministère des affaires étrangères www.diplomatie.gouv.fr afin de se renseigner sur la situation géopolitique, sanitaire et climatique des pays concernés par leur voyage. Nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, avant le départ ou pendant le circuit, en particulier si ces modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité des voyageurs. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le guide et/ou l'accompagnateur qui restent seuls juges pour modifier le programme en fonction des conditions météorologiques ou de la forme physique des participants. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou d'une inaptitude aux conditions du voyage. **Il est recommandé de demander conseil à son médecin avant de s'engager.** Nous attirons l'attention des voyageurs sur le fait qu'il est interdit d'acheter des produits issus de la contrefaçon, des stupéfiants ou objets issus de sites historiques et archéologiques.

Mineurs. Un mineur doit obligatoirement être inscrit sur le même dossier qu'un adulte accompagnant autorisé. Les inscriptions de mineurs doivent être approuvées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou le tuteur. Pour le voyage, le mineur doit être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire. Les autorités douanières peuvent exiger un document prouvant que l'accompagnant est bien le parent ou responsable légal (livret de famille, acte de naissance, décision de justice...). Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant tout le voyage, quelles que soient les activités pratiquées et ce en dépit de la présence d'un guide. La responsabilité de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance. Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées avant le départ.

Transporteurs et autres prestataires de services. En cas de modifications de dates de voyage (aller et/ou retour), d'avance ou de retard d'horaires de vol (au départ et/ou au retour), de changements fortuits d'aéroport, de perte de bagages ou autre incident dû à des grèves du personnel, de trafic important, des impératifs de sécurité, conditions sanitaires, atmosphériques ou autre cause, la responsabilité de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ne saurait se substituer à celle des transporteurs ou à celle des autres prestataires. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ne sera tenu à aucune indemnisation si le contenu ou la durée du voyage devait être modifiée du fait des transporteurs ou autres prestataires. Une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés pourra être demandée aux participants.

Nous vous rappelons l'article 9 de la convention de Varsovie régissant le contrat de transport des compagnies aériennes : « Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter les passagers et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions ; il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité ; les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances ».

Modifications.

- **Par le client.** Toute demande de modification de dossier (changement de date, de participant, de nom et/ou prénom, d'aéroport, de prestations...) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités. Toute modification ne peut intervenir qu'à plus de 30 jours du départ et entraîne la perception de 50 € minimum de frais par personne plus les éventuels frais complémentaires réclamés par la compagnie aérienne et autres prestataires de services. Ce montant devra être impérativement acquitté avant le départ par le client.

Si la modification demandée par le client intervient à 30 jours ou moins du départ, elle peut être assimilée à une annulation et implique l'application des pénalités prévues en cas d'annulation. Dans tous les cas, vous devez nous transmettre ces modifications par écrit.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ou des prestataires désignés.

- **Par L'Ami du Vent** (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages), agissant en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires de services (transporteurs, affréteurs, hôteliers, agences locales, etc.) ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions.

Modification imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative : L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se réserve le droit de modifier les dates du voyage prévu si nous jugeons que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Si l'un de nos accompagnateurs se trouvait dans l'impossibilité d'effectuer le voyage (problèmes de santé, problèmes familiaux graves, etc.), nous nous efforcerions de le remplacer par un accompagnateur ayant les mêmes compétences ou proposerions une autre formule.

Néanmoins, nous ne pouvons être tenus pour responsable de tout cas fortuit, de force majeure ou du fait d'un tiers, et ces modifications exceptionnelles ne donneraient lieu à aucune indemnisation. Le client ne pourra les refuser.

Annulation

Par le client. Toute annulation de votre part avant le départ doit nous parvenir par écrit (email ou courrier) avec accusé de réception.

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) par écrit (courrier ou email) avec accusé de réception. La date de réception de la lettre par L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) sera retenue comme date d'annulation pour le calcul des frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais de vaccination, les frais de modification, les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile et les frais de visa ne sont remboursables ni par L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ni par l'assureur.

L'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du prix du voyage ; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition.

Si un billet d'avion a déjà été réservé à votre nom, dans tous les cas, il vous sera facturé dans sa totalité.

A cela s'ajoutent des frais d'annulation dont le montant est calculé selon le barème suivant :

Plus de 90 jours avant le départ : 70 € / personne, hors prime d'assurance.

90 à 61 jours : 30 % du montant total du voyage par personne, hors prime d'assurance

60 à 31 jours : 50 % du montant total du voyage par personne, hors prime d'assurance

30 à 21 jours : 60% du montant total du voyage par personne, hors prime d'assurance.

20 à 15 jours : 80% du montant total du voyage par personne, hors prime d'assurance.

Moins de 15 jours du départ : 100% du montant total du voyage par personne, hors prime d'assurance.

Durant le voyage. En cas d'interruption par le participant, au cours du voyage, quel qu'en soit le motif, aucun remboursement des prestations (utilisées ou non utilisées) n'interviendra. A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ou des prestataires désignés.

Dans le cas de groupes sur mesure, les modalités particulières spécifiques figurant sur le bulletin d'inscription du groupe sur mesure en question s'appliquent.

De nature part. Si L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se trouvait dans l'obligation d'annuler un départ, soit parce que le nombre de participants est insuffisant (la décision sera prise au plus tard 21 jours avant le départ ou plus avec l'accord des participants), soit par suite de conditions mettant en cause la sécurité, soit en cas de force majeure, nous vous proposerions dans la majorité des cas une formule de remplacement. Dans le cas où les alternatives offertes ne vous conviendraient pas, vos versements vous seraient intégralement remboursés, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets de transport, hôtel, matériel nécessaire au voyage, frais administratifs).

Assurances

Conformément à la législation, L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) est doté d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle. **Chaque participant doit également être titulaire d'une responsabilité civile individuelle.** Pour vous protéger en cas d'incident ou d'accident pouvant survenir au cours de votre séjour, **il est indispensable de posséder une garantie multirisque** couvrant à minima les **frais d'assistance et de rapatriement** (et annulation si vous le souhaitez).

Voyages en Tunisie, Mongolie et Islande

L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) vous conseille de vous adresser à **Chapka Assurances Voyages si vous souhaitez souscrire à une assurance annulation, maladie rapatriement ou multirisques** : www.chapkadirect.fr

Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties (soit via la Carte Bancaire utilisée pour le paiement des voyages, soit par vos assurances personnelles).

Nous vous précisons qu'il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit votre voyage pour déclencher l'assurance.

Voyages en Algérie et Mauritanie

L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) met à votre disposition 2 formules d'assurance. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties (soit via la Carte Bancaire utilisée pour le paiement des voyages, soit par vos assurances personnelles). Les conditions générales et particulières de ces assurances ainsi que le document d'information produit correspondant sont consultables sur notre site internet www.lamiduvent.fr et peuvent vous être adressés sur simple demande écrite. Important : l'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription, en aucun cas elle ne pourra intervenir après l'inscription. Nous vous précisons qu'il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit votre voyage pour déclencher l'assurance. Dans les assurances proposées, la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ni par l'assureur.

Annulation toutes causes justifiées (épidémies et pandémies incluses) + Garantie Bagages

La Garantie Annulation Assurincos vous garantit le remboursement partiel (franchise) ou total des frais engagés suite à une annulation de votre séjour. Elle couvre également le retard ou la perte des bagages. Cette assurance est facturée **2,9 % du prix total du voyage.**

Multirisques toutes causes justifiées (épidémies et pandémies incluses) : annulation, assistance médicale, rapatriement + Garantie Bagages

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

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits. Vous pouvez contacter Mutuaide (plateau d'assistance) pour toute demande d'assistance médicale 24h/24 7j/7 soit par téléphone depuis la France n° : 01.55.98.71.53 ou depuis l'étranger n° : 00.33.1.55.98.71.53, soit par mail : voyage@mutuaide.fr

Délai de renonciation

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

Cas des vols réguliers réservés via RESANEO

En partenariat avec RESANEO, notre centrale de réservation de vols réguliers, une assurance Annulation toutes causes justifiées + pandémies et épidémies est proposée lors de votre réservation en ligne. Cette assurance peut être souscrite lors de votre réservation de billet sur le site www.point-afrique.resatravel.com.

Transport aérien

Informations passagers. Conformément aux articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard 8 jours avant la date de départ prévue au contrat. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages,

par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. Pour les vols charters, l'information sera donnée sous forme d'une liste de transporteurs.

Identité du transporteur. L'identité du ou des transporteur(s) susceptible(s) d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web), la fiche technique du voyage ou sur simple demande écrite. En cas de modification intervenant après votre inscription, L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'il en aura connaissance, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site <https://www.ecologie.gouv.fr/liste-des-compagnies-aeriennes-interdites-en-europe>

Généralités vols affrétés et co-affrétés. Toute place achetée sur un vol charter non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement. À certaines dates, l'achat de vols secs peut être refusé, une priorité étant donnée aux passagers ayant réservé un séjour sur place. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, Point-Afrique Voyages se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol ou d'annuler le vol prévu. Les passagers sont avertis 21 jours avant le départ. En outre, Point-Afrique Voyages se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer ses clients, par tout mode de transport de son choix sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les clients, ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses clients dès connaissance des nouvelles données. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil sans que cela ne puisse être connu à la date de la réservation et seulement être connu le jour du départ.

Changement d'horaires des transports, d'itinéraires et/ou d'aéroport. Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 heures avant.

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ou de grèves extérieures à L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages). Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

Convocation/Billet électronique. Toutes les informations concernant le voyage (horaire, aéroport, numéro de vol, type d'appareil, escale) vous seront communiquées par l'envoi d'une convocation/billet électronique une semaine avant le départ. Ces informations sont données à titre indicatif car susceptibles de modification même après confirmation à l'initiative du transporteur et ne pourront engager la responsabilité de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages). Tous les frais relatifs à ces modifications restent à la charge du client (parking, hôtel, bus, navette, taxi, billet...). Attention : pour les villes disposant de plusieurs aéroports, il n'est pas garanti que votre retour s'effectue au même aéroport que celui du départ. Ces changements éventuels restent du seul ressort des compagnies aériennes, aucune prise en charge des frais en résultant n'aura lieu.

Bébés. Les bébés (0 à 2 ans) n'occupent pas de siège et ils n'ont pas droit à des bagages.

Bagages. Le poids des bagages de soute est limité à 15/20 kg par passager sur les vols charters (franchise variable sur les vols réguliers.). En cas de dépassement de poids ou de volume, il convient de prévenir Point-Afrique Voyages **avant le départ** pour régler un supplément bagage (si la disponibilité en soute le permet). **Aucun bagage supplémentaire ni règlement de kilos supplémentaires à l'aéroport ne seront acceptés.** Un seul bagage à main est autorisé en cabine et reste sous votre propre responsabilité. Concernant votre bagage de cabine, vous devez désormais, lors des contrôles de sûreté, présenter séparément dans un sac plastique fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun. La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

Passeport. Le(s) nom(s) indiqué(s) sur votre convocation/billet avion doit impérativement correspondre au nom figurant sur votre passeport. La compagnie se réserve le droit de refuser l'embarquement si cette condition n'était pas remplie.

Pré/Post-acheminement. Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post-acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers (grève des transports) ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites auprès de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), de L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

Heure limite d'enregistrement. Le Transporteur se réserve le droit de refuser l'enregistrement d'un passager qui se présenterait moins de 40 minutes avant l'heure de départ prévue du vol. Les personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers doivent se présenter à l'enregistrement au moins 90 minutes avant l'heure prévue du vol.

RESANEO

Point-Afrique Voyages travaille en partenariat avec RESANEO, plateforme de réservation de transports en ligne exclusivement dédiée aux professionnels du tourisme, pour la réservation de ses billets d'avion sur les vols réguliers. L'interface RESATRAVEL est aussi proposée en ligne depuis le site internet www.point-afrique.com/vols onglet « Vols réguliers » pour vous offrir la possibilité de réserver directement vos billets d'avion sur les vols réguliers pour le monde entier. Conditions de vente RESATRAVEL applicables et consultables ici https://www.resatravel.com/documents/cgv/cgv_resatravel.pdf

Cession du contrat

En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, le cédant doit impérativement en informer L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) au moins 7 jours avant le début du voyage. Si cette cession entraîne des

frais pour L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages), par exemple frais appliqués par une compagnie aérienne pour un changement de nom, nous nous réservons le droit de les répercuter au client (cédant et/ou cessionnaire). En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du voyage.

Droits du voyageur

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

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

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

Réclamation

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

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

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

Modifications des conditions de vente

L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions de vente à tout moment sans préavis. La version en vigueur est affichée sur le Site. La version des conditions de vente applicable à la réservation du voyage est celle en vigueur au jour de la réservation.

Responsabilité civile professionnelle

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

Confidentialité et informations personnelles

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

Depuis la loi 2016-1321 du 7 octobre 2016, les personnes qui le souhaitent ont la possibilité d'organiser le sort de leurs données après leur décès. Ces droits peuvent s'exercer par courrier postal à l'adresse suivante : Point-Afrique Voyages, 516 Chemin de St Remèze, 07700 Bidon.

Les informations personnelles collectées sur le site www.lamiduvent.fr sont uniquement utilisées pour la gestion des relations avec vous (client/utilisateur), et le cas échéant pour le traitement de vos commandes. L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) conserve vos données pour la durée nécessaire pour vous fournir ses services ou de vous fournir une assistance. Dans la mesure raisonnablement nécessaire ou requise pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires, régler des litiges, empêcher les fraudes et abus ou appliquer nos modalités et conditions, nous pouvons également conserver certaines de vos informations si nécessaire, même après que nous n'ayons plus besoin de vous fournir des services.

Les données personnelles collectées via des échanges avec L'Ami du Vent (une marque commercialisée et exploitée par Point-Afrique Voyages) n'ayant pas fait l'objet d'options, devis, réservations ou litiges en cours sont supprimées au bout de 5 ans.

Partage des données avec des tiers

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

Dernière mise à jour le 1^{er} octobre 2023