



**Sourire du**  
**LAOS**

Voyages authentiques à impacts positifs

## **Conditions Particulières de Ventes**

Les présentes conditions particulières de vente sont destinées à régir les rapports entre l'agence de voyage Sourire du Laos Travel Co., Ltd société de droit lao enregistrée sous le numéro 731021368-000 (enregistrement), représentée par Léo et Cloé RÉMY-OLLIVIER, dont le siège social est à Ban Thapene, Maison 4, Route 2, District de Luang Prabang, Province de Luang Prabang, Lao PDR, numéro de téléphone +856 (0)20 205 456, courriel [contact@souiredulaos.com](mailto:contact@souiredulaos.com).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente et du descriptif du voyage choisi. Tout achat d'un séjour implique l'acceptation pure et simple des présentes conditions particulières de vente.



# Conditions Générales de Ventes

## ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions régissent la vente des prestations touristiques commercialisées par la société Sourire du Laos Travel Co., Ltd au travers de son site internet [souriredulaos.com](http://souriredulaos.com), sa page Instagram @Souriredulaos et sa page Facebook Sourire du Laos.

Toute inscription à l'un des voyages proposés sur ces sites ou tout achat de prestation y figurant implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre document.

## ARTICLE 2 – INSCRIPTION – RÉSERVATION

### 2.1 - Offre préalable

La commande d'une prestation sur le site s'effectue selon le processus suivant :

- Réservation du voyage par le remplissage d'un formulaire et un échange téléphonique avec l'équipe salariale de Sourire du Laos Travel Co., Ltd.
- Envoi de la proposition sous forme de devis, signature par le client et paiement :
  - de l'acompte de 30 % s'il s'agit d'un voyage personnalisé
  - de 100 € pour les voyages de groupes (ARTICLE 4 – MODALITÉS DE PAIEMENT).
  - de l'intégralité du coût du voyage pour les petits séjours.
- Spécificité pour les voyages de groupes : ils sont confirmés dès que trois personnes sont inscrites.

Si trois personnes ou plus réservent leur voyage, Sourire du Laos confirme le séjour.

Si le nombre de trois personnes n'est pas atteint, Sourire du Laos annule le voyage trois mois avant le départ et vous rembourse l'intégralité de la somme versée. Cela ne comprend pas les frais annexes déjà engagés (visa, frais de vaccination, vols...)



- Versement du prix restant, au minimum trois mois avant le départ pour les voyages de groupes et les voyages personnalisés. En l'absence de ce versement, Sourire du Laos se réserve le droit d'annuler le voyage sans remboursement.
- Les documents de voyages nécessaires seront transmis par courriel par Sourire du Laos après le dû paiement.

Spécificité : Inscription réalisée moins de 30 jours avant la date du départ. Le Client doit régler en une seule fois la totalité du montant du voyage. En cas de non règlement dans les délais, l'Agence Locale se réserve le droit d'annuler les prestations et d'appliquer les frais visés concernant l'annulation.

## **2.2 - Informations sur la sécurité et les risques sanitaires**

L'Agence Locale conseille de consulter la fiche pays relative à la destination, éditée par le ministère français des affaires étrangères (MAE) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux voyageurs".

Attention, ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Le Client est également invité à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires impliqués par le voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère français de la Santé et des Sports) et [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé).

Aptitudes physiques et psychologiques : Sourire du Laos Travel Co., Ltd attire l'attention du client sur la nécessité de s'enquérir, avant la commande de la prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société Sourire du Laos Travel Co.,Ltd ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident. Le Client doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. Il est important d'être en bonne santé et il est recommandé de consulter un médecin. L'Agence Locale ne saurait être tenue pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage.

## **2.3 - Informations sur les hébergements**

La catégorie des établissements hôteliers pouvant figurer dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes locales des pays d'accueil. Elle peut donc différer des normes françaises et européennes.



Pour les voyages de groupes, dans le cas où le client voyageant seul ne désire pas le partage de cabine/chambre non mixte avec un autre client, lui permettant de bénéficier d'un tarif avantageux, il doit le préciser à l'entreprise avant la signature du devis. Sinon, il s'engage à accepter son copartageant, quelle que soit l'identité de ce dernier, à condition qu'il soit du même sexe. Chaque client copartageant doit pouvoir justifier d'une attestation d'assurance responsabilité civile.

## **2.4 - Information sur la durée du séjour**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

## **2.5 - Inscription**

Par inscription, il faut entendre toute demande effective de réservation d'une prestation touristique proposée sur le site, accompagnée du paiement d'un acompte de la prestation.

En conséquence, toute inscription à un voyage ou à une autre prestation touristique réalisée est définitive pour le client qui ne pourra l'annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

La remise des documents de voyages et toute information sur le voyage s'effectuant majoritairement par courrier électronique, le client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte mail.

Le client doit informer Sourire du Laos Travel Co., Ltd par courriel et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

L'inscription du client n'engage Sourire du Laos Travel Co., Ltd qu'après confirmation par celle-ci de la disponibilité des produits réservés adressée au client.

Attention : Les prestations proposées en groupe sont soumises à un nombre minimum de participants.

Si le nombre minimum de participants est atteint au moment où le client valide sa commande, l'inscription est définitive.

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au moment de la réservation par le client, le départ du client restera non garanti jusqu'au moment où le nombre minimal requis sera atteint.



Sourire du Laos Travel Co., Ltd en informera le client et lui adressera alors un mail de confirmation de sa réservation.

En cas de non atteinte du nombre minimum de participants trois mois avant le départ, comme en cas d'indisponibilité de tout ou partie des prestations réservées, le client en sera immédiatement informé et sa demande de réservation sera considérée comme caduque. Les sommes versées lui seront alors remboursées sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### **ARTICLE 3 – PRIX**

Les descriptifs des prestations présentées sur le site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques. Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises.

Il convient par ailleurs de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa...), imposées par les autorités laotiennes, ne sont pas comprises dans le prix des prestations. Celles-ci sont à la charge du Client et doivent être réglées sur place. Elles seront indiquées séparément sur le descriptif de voyage.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la commande par le Client, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par Sourire du Laos Travel Co, Ltd.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les vols vers et au départ du Laos, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Enfin, Sourire du Laos Travel Co., Ltd se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Dans cette hypothèse, Sourire du Laos Travel Co., Ltd se réserve le droit de solder sa créance sur cette dernière par compensation des sommes versées et de réclamer le solde dû pour la nouvelle commande auprès du Client.

Les prix mentionnés sur le site [www.souiredulaos.com](http://www.souiredulaos.com) s'entendent toutes taxes comprises, lesquelles sont incluses dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, qui pourra être différent de celui pris en compte lors de la réservation. Toute modification des taxes



(TVA, taxes aériennes, etc.) sera également répercutée sur le prix des prestations au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

Le prix à payer par le client sera confirmé au moment de son inscription et mentionné sur le contrat.

### **3.1 - Révision du prix**

Le prix à payer figurant au contrat est révisable tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, aux redevances et taxes afférentes aux prestations réservées et du taux de change appliqué au voyage ou au séjour considéré.

Toutefois, ces modifications sont réservées aux cas exceptionnels et aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 3 mois qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

En cas de révision du prix, le client en sera avisé par courriel.

## **ARTICLE 4 – MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le règlement de la prestation touristique achetée se fait par virement bancaire sur le compte de Sourire du Laos, domicilié fiscalement au Laos. Les possibles frais de conversion de devise et de virement sont à votre charge. L'entreprise possède des comptes en EUR, USD, THB et LAK pour réduire au maximum les coûts de nos clients.

Sourire du Laos Travel Co., Ltd interdit l'achat de prestations par un mineur. L'entreprise ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur commanderait une prestation.

## **ARTICLE 5 – REMBOURSEMENTS**

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

En particulier un achat effectué par le moyen d'un avoir ne pourra être remboursé que sous la forme d'un autre avoir dont la date d'échéance correspondra à la date de l'avoir utilisé lors du paiement.

## **ARTICLE 6 – MODIFICATION – ANNULATION PAR LE CLIENT**

Toute demande du client visant à la modification ou l'annulation de sa réservation devra être adressée par mail à la société Sourire du Laos Travel Co., Ltd à l'adresse suivante : [contact@souriredulaos.com](mailto:contact@souriredulaos.com)



Toute modification est soumise à l'accord de la société Sourire du Laos Travel Co., Ltd et aux disponibilités existantes.



## 6.1 - Frais d'annulation

Sur un séjour de groupe non confirmé (donc qui n'a pas atteint le nombre minimum de participants pour que le départ soit garanti) le client pourra annuler sa participation.

Dans le cas où le séjour de groupe ne se confirme pas avant expiration (fin de mise en ligne), le client sera intégralement remboursé des sommes versées sauf dans le cas où le client aurait demandé l'annulation de sa commande avant la date d'expiration du séjour.

Lorsque le client, d'un voyage de groupe ou personnalisé, ne se présente pas au départ, à l'heure et au lieu mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se retrouve dans l'impossibilité de participer au voyage pour quelque cause que ce soit, le voyage ne lui sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessous seront dus.

Frais d'annulation pour les prestations touristiques en % du montant total du voyage :

- Plus de 45 jours avant le départ : 30 % du total ou 100 euros pour les voyages de groupe dont le départ est dans plus de 3 mois.
- Plus de 30 jours avant le départ : 50 % du total
- Plus de 15 jours avant le départ : 75 % du total
- Plus de 7 jours et non présentation le jour-même : 100 % du total

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Sourire du Laos Travel Co., Ltd et engagés par le client tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## 6.2 - Interruption du voyage ou du séjour par le client

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non-consommée quelle que soit la cause, hors le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement.

## **ARTICLE 7 – MODIFICATION ANNULATION DE LA PRESTATION PAR SOURIRE DU LAOS TRAVEL CO., LTD.**

Si Sourire du Laos Travel Co., Ltd était contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, seule la destination, le prix et les dates du voyage sont considérés, de convention expresse entre les parties, comme étant des éléments essentiels du contrat.



Dès lors, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore l'annulation du client, un hébergement ou un restaurant pourra être remplacé par un établissement de même catégorie ou de catégorie supérieure et l'itinéraire d'un circuit pourra être modifié pour assurer des prestations de qualité au moins équivalentes aux prestations initialement convenues.

Tous les frais engagés préalablement par le client, tels que frais de visas, frais de transport, de pré et post acheminement (achats de titres de transport aérien ferroviaire, maritime ou autres), frais de vaccination, etc., ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à indemnisation.

Lorsque avant le début du séjour, Sourire du Laos Travel Co., Ltd ou son prestataire sont empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, Sourire du Laos Travel Co., Ltd informera le client dans les meilleurs délais et lui proposera alors un report à une date ultérieure ou un remboursement sous forme d'un avoir valable 1 an.

## **ARTICLE 8 – RESPECT DES RÈGLES**

Tout le monde a le droit de se sentir en sécurité lors de son voyage. Sourire du Laos Travel Co., Ltd ne tolère aucune forme de violence (physique ou verbale), de harcèlement, de discrimination, de racisme ou de xénophobie, que ce soit entre clients ou avec l'équipe locale ou les populations sur place.

L'usage ou la possession de drogue ne sont pas tolérés lors des voyages. Si le client choisit de consommer de l'alcool lors du séjour, ce dernier devra le faire avec modération en se conformant en outre aux règles de consommation d'alcool raisonné.

Le client s'engage plus généralement à respecter les règles d'hygiène et de sécurité à tout moment.

À défaut de respect des dispositions ci-dessus, Sourire du Laos Travel Co., Ltd est en droit d'exclure le Client sans aucun droit à remboursement.

## **ARTICLE 9 – TRANSFERTS**

Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le programme fourni avec le devis. Il existe divers types de transferts. Les chauffeurs peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.



## **ARTICLE 10 – FORMALITÉS**

Il est de la seule responsabilité du client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage, à la consommation d'une prestation ou à un embarquement (carte nationale d'identité ou passeport, permis de conduire, etc.) sont en cours de validité. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport.

Le non-respect par le voyageur des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement.

## **ARTICLE 11 – VALEURS, VOLS ET PERTES**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. Sourire du Laos Travel Co., Ltd n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel, s'il en possède. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

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

## **ARTICLE 12 – ASSURANCES**

Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les forfaits voyage vendus.

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par le client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

## **ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES**

Les données recueillies sur les formulaires d'inscription sont enregistrées dans un fichier informatisé par Sourire du Laos Travel Co., Ltd.

Afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de Sourire du Laos Travel Co., Ltd, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques



(informatique, hébergement, distribution de courriels, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont exercées :

- Commande d'un voyage : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées 5 ans à compter de la conclusion du contrat de vente.
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Conformément à la législation en vigueur dans l'Union Européenne, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à : [contact@souriredulaos.com](mailto:contact@souriredulaos.com)