



Conditions Générales de Vente Authentik Trip SARL

Authentik Traveller est une marque d'Authentik Trip SARL, agence de voyage locale basée à Tanger.

Les ventes de séjours ou prestations réalisées par Authentik Trip sont régies par les présentes conditions générales de vente, décrites sur le site Internet www.authentik-traveller-maroc.com. Toute réservation d'un client, qu'il soit particulier ou professionnel, matérialisée par la signature d'un contrat de voyage, entraîne l'acceptation de ces conditions de vente et l'adhésion à l'intégralité des articles qui les composent ainsi qu'aux informations présentes dans les documents de voyage fournis par Authentik Trip.

Les programmes et circuits présents sur le site www.authentik-traveller-maroc.com et présentés dans les propositions commerciales, restent la propriété exclusive d'Authentik Trip.

ART. 1 - TARIFS

Nos prix sont fixes et toutes taxes comprises.

Pour les prestations sur mesure, le prix sera fixé sur un devis valable 15 jours. Au-delà de ce délais, si le client ne s'est pas inscrit, un nouveau devis devra être établi.

Les prix et programmes ne pourront être maintenus que sous réserve de leur disponibilité au moment de l'acceptation du devis. En cas d'indisponibilité, nous vous proposerons une alternative de même tarif, et si indisponible nous vous indiquerons clairement le supplément de tarif.

Chacune de nos propositions détaille les prestations incluses et non incluses.

Dans le cas d'un voyage sur-mesure, au-delà de quatre devis présentés, nous pourrions vous facturer 150€ par devis supplémentaire qui vous seront remboursés au moment de votre inscription.

Nous sommes une agence de voyage responsable avec des principes éthiques.

Nos prix assurent une rémunération équitable de nos guides, chauffeurs, cuisiniers, muletiers, hébergeurs, artisans... L'objectif : rémunérer les prestataires locaux au juste prix pour leur assurer un revenu pérenne et en adéquation avec la qualité de prestation fournie. Nous ne tirons pas les prix au plus bas, et ce pour vous assurer une haute qualité de service. C'est ça aussi agir responsable.

En proposant un hébergement chez l'habitant et des activités avec les habitants lorsque vous le souhaitez, nous favorisons l'échange interculturel et apportons un complément financier solidaire à des familles entières.

ART. 2 - RESERVATION ET PAIEMENT

La réservation de nos prestations implique, pour le client, qu'il reconnaisse avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, de la description du séjour choisi, des remarques et réserves éventuelles soumises par email par Authentik Trip et qu'il en accepte les termes.

L'inscription à un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions définies aux présentes conditions générales de vente.

***Réservation :**

Pour confirmer votre réservation, nous vous demandons :

- une confirmation d'acceptation de notre proposition, par signature du contrat de voyage. Vous devrez nous renvoyer par email le bulletin complété et signé.
- un acompte de 40% minimum du prix total du séjour terrestre, selon les modalités de paiement définies à l'art. 3.

Dans le cas d'une réservation à moins de 30 jours avant la date de début du séjour, nous vous demandons le versement de 100% du prix total du séjour, selon les modalités de paiement définies à l'art. 3. 2

Si le montant total des prestations réservées est inférieur à 150 € par personne, cet échelonnement des paiements ne sera pas applicable. Dans ce cas, la totalité du montant sera à régler au moment de l'inscription.

Toute inscription est ferme et définitive.

***Paiement du solde :**

Le solde de la prestation devra être payé au plus tard 30 jours avant le début du séjour, selon les modalités de paiement définies à l'art. 3.

A défaut de règlement dans ce délai, nous nous réservons le droit d'annuler la réservation sans indemnité et d'appliquer les frais d'annulation visés à l'art. 4 des présentes conditions générales de vente.

***En cas de modifications :**

Authentik Trip se réserve le droit de facturer des frais de dossier pour toute modification de programme intervenant après la réservation. Ces frais de dossier sont indépendants du différentiel de coût de l'élément modifié.

En cas de modification du programme pendant le séjour à la demande du client, les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées sur place en espèces. Les prestations réservées et non utilisées sur place (transferts, excursions, activités, hébergements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

ART. 3 - MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement des séjours et prestations s'effectue au choix, de deux manières :

* par virement bancaire sur le compte de notre agence, dans la devise de votre pays d'origine. Des frais bancaires peuvent être appliqués par votre banque pour les virements vers l'étranger. Le client prendra à sa charge les frais bancaires liés à sa banque.

Votre agent de voyage vous enverra le RIB de l'agence.

* par carte bancaire, via la plateforme sécurisée en ligne Pay Travel. Votre agent de voyage vous enverra un lien de paiement personnalisé.

Avant réception de votre règlement d'acompte ou de solde, nous vous éditerons une facture qui vous sera transmise par email. Elle vous servira de référence pour le paiement. Attention, la facture ne sera acquittée qu'après règlement. 2

Certaines prestations peuvent être, selon les séjours, réservées à la demande du client durant le séjour (conciergerie, activités sportives et artisanales). Ces prestations feront l'objet d'un nouveau paiement par virement bancaire ou par carte bancaire via Pay Travel.

ART. 4 - ANNULATION

***Annulation de la part du client :**

Si pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler la prestation commandée, vous devez informer Authentik Trip le plus tôt possible, par email à contact@authentik-traveller-maroc.com.

L'annulation d'une prestation réservée, sauf cas particuliers mentionnés ci-dessous, donne lieu aux conditions suivantes :

- Annulation à plus de 60 jours avant la date de départ : 10% du montant total de la prestation, avec un minimum de 200€.
- Annulation entre 59 et 30 jours avant le départ : 25% du montant total de la prestation, avec un minimum de 300€.
- Annulation entre 29 et 14 jours avant le départ : 50% du montant total de la prestation
- Annulation entre 15 et 9 jours avant le départ : 75% du montant total de la prestation
- Annulation à moins de 8 jours avant le départ : 100% du montant total de la prestation
- Annulation ou interruption durant le séjour ou la prestation : aucun remboursement, l'intégralité du prix de la prestation restant acquise à Authentik Trip.

Frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants.

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage.

Cas particuliers :

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur les croisières, transports maritimes et transports ferroviaires
- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur certaines prestations de votre voyage (excursions, activités, privatisation de villa ou de riad...). La mention "prestation non remboursable" ou les conditions spécifiques d'annulation seront précisées sur votre proposition de voyage.
- 100 % de frais d'annulation pour tous les vols intérieurs et extérieurs, et autres moyens de transport collectifs tels que ferry, train, bus.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Authentik Trip 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 éventuels visas, documents de voyage, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Il appartient au client de souscrire une assurance annulation dans son pays de résidence, s'il le souhaite. Cette assurance couvrira les frais d'annulation ci-dessus mentionnés, selon motif de l'annulation.

***Annulation et modification de la part d'Authentik Trip :**

En cas de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politique, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles...), Authentik Trip peut annuler ou reporter un séjour ou une prestation. Dans ce cas, les participants seront informés le plus tôt possible et pourrons bénéficier d'un report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage au choix, sur une durée de 12 mois, sans toutefois pouvoir prétendre à aucune indemnité.

Avant le départ ou pendant le séjour, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergement...) peuvent intervenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans de tels cas, nous vous informerons immédiatement de ces modifications. Pendant le séjour, dans le cas où des prestations de remplacement pourraient être proposées par Authentik Trip, le supplément de coût éventuel serait alors pris en charge par Authentik Trip. A défaut de prestations de remplacement, sauf cas de force majeure, Authentik Trip s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

Tout voyage peut être interrompu sur décision de votre guide ou chauffeur pour des raisons dûment justifiées (de sécurité, de santé...). Dans ce cas, sauf si l'interruption est le fait d'un cas de force majeure, Authentik Trip s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies, ou vous fournir un avoir à valoir sur un prochain séjour.

ART. 5 - FORMALITES ADMINISTRATIVES & INFORMATIONS PARTICULIERES

***Informations à communiquer à Authentik Trip :**

Avant toute confirmation de réservation, vous devez nous communiquer les noms, prénoms, coordonnées complètes, date de naissance, nationalité et n° de passeport des participants au voyage tels que mentionnés sur leur passeport et tels que vous les mentionnez sur tous les autres documents administratifs.

Après réservation, nous vous demanderons également les informations relatives à vos assurances (n° d'assistance, couverture...).

Pour les mineurs, si les parents ne participent pas au séjour, vous devrez nous fournir une autorisation de participation au séjour dûment signée par le père et la mère ou le tuteur légal de chaque enfant (signature légalisée à la mairie de résidence des parents). Vous devrez indiquer sur cette autorisation : les noms, prénoms, nationalité, n° de passeport et date de naissance de l'enfant ; les noms, prénoms, coordonnées complètes des parents ou représentants légaux ; les dates, lieux et durée du séjour ; les noms, prénoms, coordonnées complètes, nationalité, n° de passeport et date de naissance des personnes adultes s'occupant de l'enfant pendant le séjour. Ce document peut être assorti d'une autorisation de sortie du territoire du pays de résidence.

***Formalités administratives pour un séjour au Maroc :**

Passeport en cours de validité (valable au moins 6 mois après votre date de retour) pour les ressortissants de l'Union Européenne et les Suisses. Séjour touristique de 3 mois maximum sans Visa.

Pour les autres nationalités, se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade pour les formalités de Visa.

Les mineurs, quel que soit leur âge, doivent eux aussi avoir un passeport individuel.

Pour les mineurs, documents à présenter à la police des frontières :

- Si l'enfant voyage en compagnie de ses deux parents, aucun document n'est exigé hormis le passeport en cours de validité. Il est pourtant recommandé de se munir d'un document prouvant la filiation - copie de l'acte de naissance ou du livret de famille.
- Si l'enfant voyage avec l'un des deux parents, il est recommandé de présenter une copie du livret de famille, mais aussi d'une autorisation écrite du père si l'enfant voyage avec sa mère seulement. Pour les parents divorcés, munissez-vous aussi d'une copie de du jugement de divorce accordant la garde.
- Si l'enfant voyage seul ou avec d'autres personnes que leurs parents, la loi marocaine exige qu'il soit munis d'une lettre d'autorisation avec signature légalisée à la mairie indiquant que leurs parents autorisent leur enfant à voyager avec « telles personnes », et ce même si l'enfant dispose d'un passeport individuel. Ce document peut être assorti d'une autorisation de sortie du territoire du pays de résidence (cf plus de détail ci-dessus).

Si vous voyagez avec un animal domestique, il vous faut un certificat de bonne santé daté de moins de 6 jours et d'un certificat antirabique inférieur à 6 mois.

Si vous venez avec votre véhicule quel qu'il soit, vous devez emporter votre permis de conduire, votre carte grise et une carte verte internationale (assurance internationale couvrant le Maroc - possibilité également de souscrire à une assurance marocaine au poste frontière). Le délai de séjour d'un véhicule avec plaques d'immatriculation européennes est de 6 mois maximum. Vous devrez remplir un formulaire de déclaration d'admission temporaire à présenter à la douane marocaine.

Pour plus d'informations sur les mesures douanières : <http://www.douane.gov.ma/>

***En cas de non observation des formalités administratives :**

Authentik Trip ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer sur le territoire de destination, faute de présenter les documents requis et en cours de validité, ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part d'Authentik Trip.

***Informations sécuritaires et sanitaires :**

Concernant les risques sécuritaires et sanitaires, nous vous invitons à consulter avant votre départ le ministère des affaires étrangères de votre pays de résidence. Vous pouvez également consulter régulièrement sur Internet les informations diffusées par l'ambassade de votre pays au Maroc.

Pour un séjour au Maroc, aucun vaccin n'est rendu obligatoire. Il est cependant souhaitable d'être immunisé contre diphtérie, tétanos, coqueluche, poliomyélite, hépatites A et B, rougeole (pour les enfants). Et, éventuellement, contre typhoïde et rage.

Pendant votre séjour, respectez les règles d'hygiène habituelles : lavage fréquent des mains, aliments chauds et cuits, boissons capsulées...

Il est de la responsabilité du client de vérifier les conditions de santé et les vaccins nécessaires de chacun des participants et de se munir des médicaments habituels des participants.

ART. 6 - ASSURANCES

Authentik Trip a souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la SANAD, sous le n°0560.5203.506505.

Cette garantie ne se substitue pas aux garanties que chaque voyageur doit souscrire individuellement et volontairement.

La participation à nos séjours et prestations implique ainsi que vous disposiez d'une garantie multirisques : annulation, maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriement... La détention de votre police d'assistance nous permettra à tout moment de pouvoir entrer en contact avec votre assureur en cas de nécessité.

Il vous appartient également de vérifier auprès de votre assureur qu'il est effectivement à même de vous porter assistance dans la zone retenue pour votre séjour. Dans tous les cas, n'oubliez pas d'emporter avec vous la copie de votre contrat d'assurance, car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de votre compagnie d'assurances.

Bon à savoir : Votre carte bancaire internationale vous couvre souvent pour le rapatriement à l'étranger et l'annulation voyage. Renseignez-vous auprès de votre banque.

Si vous ne payez pas le séjour avec votre CB, vous êtes quand même couvert en assurance rapatriement mais pas en annulation. Si vous payez le séjour avec votre CB, vous êtes couvert rapatriement et annulation (sous conditions valables).

La participation à des activités sportives ou ludiques proposées par Authentik Trip, relève de votre entière responsabilité. Il vous appartient de juger si vous êtes apte à prendre part aux dites activités. Nous sommes à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements nécessaires à cette évaluation.

Pour les activités sportives aventure, nous vous recommandons de souscrire à une assurance activité couvrant le monde entier. Nous pourrions également vous demander un certificat médical datant de moins de 6 mois.

ART. 7 - RESPONSABILITE

Authentik Trip ne pourra être tenu responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites, au poste de police, de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu à titre de frais 100% du montant total du voyage.
- Non respect des réglementations et des formalités de police et de santé : chaque participant doit se plier aux réglementations et aux formalités de police et de santé exigées par les autorités des différents pays. En aucun cas, Authentik Trip ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du client qui prend à sa charge la régularisation de toutes les formalités avant, pendant et après le séjour (passeport, visas, vaccination...), y compris pour les enfants. Elles doivent être vérifiées par chacun des participants avant le départ auprès des organismes compétents (consulat, douanes etc.). Le non-respect de ces règlements, le défaut ou l'irrégularité de ces documents engagent la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Authentik Trip tels que : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques dus notamment à l'état des pistes à l'instant T, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Authentik Trip se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus dans le cas où votre sécurité ne pourrait être assurée.

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

Compte tenu du caractère hors des sentiers battus et sportifs de nos séjours, chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir, dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Authentik Trip, aux guides ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide et/ou le chauffeur. Authentik Trip ne peut pas être tenue responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe.

Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble des participants, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Authentik Trip se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Les prestataires de service auxquels Authentik Trip peut faire appel pour la création et la mise en place de ses séjours ont leur propre responsabilité et assurance. Authentik Trip ne peut être confondue avec ces mêmes prestataires.

Authentik Trip décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration de vos bagages et effets personnels qui pourraient survenir durant votre séjour.

Authentik Trip ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants.

ART. 8 - TRANSPORT

Authentik Trip peut être amené, sur demande du client, à délivrer des billets d'avion, via un partenaire titulaire d'un n° IATA. Dans ce cas, des frais de dossier seront facturés.

La responsabilité d'Authentik Trip ne saurait donc être engagée et aucune indemnisation ne saurait être demandée quels que soient les désagréments causés par la compagnie aérienne.

Dans le cas d'achat des billets d'avion par le client, nous demandons de nous confirmer dès la réservation les dates et heures d'arrivée et de départ ainsi que le numéro des vols. Nous pourrions nous charger de la confirmation de votre vol retour auprès de la compagnie aérienne concernée si vous nous en faites la demande (enregistrement en ligne préalable obligatoire pour certaines compagnies), contre frais administratifs facturés.

***Transport aérien, informations complémentaires :**

En cas de retard dans le transport ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous vous recommandons, pour vous permettre de faire valoir vos droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement ou annulation de vols. Vous expédiez à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, votre réclamation avec copie des justificatifs et conserverez les originaux.

ART. 9 - RECLAMATIONS

Toutes les plaintes et litiges liés aux prestations seront en priorité résolus par voie amiable, par écrit uniquement. En cas de désaccord persistant et insoluble à l'amiable, le différent sera soumis à l'arbitrage du Ministère marocain de la Justice et des Libertés auprès du Tribunal compétent. Toute réclamation devra être soumise par écrit dans les 30 jours suivant la date de fin du séjour. Au-delà de cette date aucun remboursement partiel ou total ne pourra être envisagé.

Un formulaire de plainte en ligne est accessible aux clients :

<https://forms.gle/pLETCp1zdx7zaDyP9>

ART. 10 - DONNEES PERSONNELLES

Certaines informations personnelles doivent obligatoirement être fournies à Authentik Trip lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Elles sont destinées à Authentik Trip et peuvent être transmises à nos partenaires (hébergeurs, transporteurs, guides...) pour les besoins du voyage exclusivement.

Vos données pourront être utilisées par Authentik Trip pour l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales et de newsletters. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent sur simple demande écrite auprès d'Authentik Trip.

Date de mise à jour : 01/06/2025