

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE – ALEFA SANS-FRONTIERES

---

SANS FRONTIERES – ALEFA est une SASU dont le siège social est situé 33 Avenue d'Italie 75 013 PARIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 508 475 274, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 073100045 (ci-après : "SANS FRONTIERES", ou « ALEFA »).

**L'attention est attirée sur le fait que l'inscription ou la participation à un séjour commercialisé par la société SANS FRONTIERES suppose l'acceptation, sans réserve, de l'intégralité des conditions générales et particulières détaillées ci-après. En signant un bon d'inscription, le Client reconnaît avoir pris connaissance et avoir compris l'ensemble de ces conditions.**

### **Conditions Générales Applicables aux Voyages à Forfait.**

Les séjours de SANS FRONTIERES qui vous sont proposés sont tous constitutifs d'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. SANS FRONTIERES sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise SANS FRONTIERES 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 :**

Le voyageur recevra toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Le voyageur reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact lui permettant de joindre l'organisateur du forfait.

Le voyageur peut céder son 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 séjour. 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.

Le voyageur peut 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, le voyageur peut obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Le voyageur peut 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, le voyageur peut, 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.

Le voyageur peut 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. Le voyageur a 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 doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. SANS FRONTIERES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE CREDIT ET CAUTION, 5 Rue du Centre, 93 199 NOISEY-LE-GRAND Cedex, Téléphone 33(0)1 49 31 31 31 n° de contrat - 4000714740/1.

## ARTICLE 1. OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les forfaits (Séjours) commercialisés par SANS FRONTIERES, soit sur le site [www.sans-frontieres.fr](http://www.sans-frontieres.fr) (ci-après « Site ») soit dans les brochures fournies par la société SANS FRONTIERES à ses clients ou prospects. Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par SANS FRONTIERES et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes d'autres prestations touristiques isolées. L'achat auprès de SANS FRONTIERES des séjours et prestations proposés, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et SANS FRONTIERES, les dispositions du contrat prévaudront.

## ARTICLE 2. INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site, et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de SANS FRONTIERES, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que SANS FRONTIERES pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

## ARTICLE 3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

### 3.1 Conditions d'inscription

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription, d'une part, de faire état de leur situation et d'autre part pour les personnes placées sous curatelle de fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les

personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. Toute personne concluant un contrat électronique avec SANS FRONTIERES agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation. Il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

### 3.2 Conditions à respecter pour pouvoir voyager.

Pour les voyages à l'étranger, la carte d'identité ou le passeport et éventuellement le visa selon le cas sont obligatoires.

Nous attirons votre attention sur le fait que les noms et prénoms des participants, donnés à l'inscription, qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports, bons d'échange) doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas, etc.

Les indications fournies dans la brochure s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux non-ressortissants français ou bi-nationaux de signaler leur nationalité, de se renseigner auprès des autorités compétentes (consulat ou ambassade des pays de destination) et de se munir des documents nécessaires. Si un participant n'était pas en possession de ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perd pendant le séjour, et de ce fait ne soit pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part de SANS FRONTIERES et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés.

Pour les USA : l'attention du client est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight etc.).

Pour les destinations suivantes, l'attention du client est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée : Canada (formulaire AVE), Inde (visa indien), Sri Lanka (formulaire ETA), Chine (visa chinois) et Cuba (carte touristique).

#### **S'agissant de participants Majeurs**

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l' Espace Schengen, il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité.

La prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée.

Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, SANS FRONTIERES recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. À ce titre, SANS FRONTIERES informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 20 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations et de la période à laquelle s'effectue

la demande de visa (haute ou basse saison). Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa etc.).

### **S'agissant de participants Mineurs**

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen, l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'Autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire Cerfa N°15646\*01 à télécharger, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>.

Le mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- la pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport,
- le formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale,
- la photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire (et par prudence, une copie du livret de famille lorsque le nom du mineur n'est pas celui du parent signataire).

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante.

### **3.3 Conditions physiques – Personnes à mobilité réduite**

Le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé et signaler au moment de l'inscription tout état de grossesse, d'handicap ou d'infirmité qui pourrait nuire au bon déroulement du voyage.

Malgré tous nos efforts pour limiter ces cas, nos séjours ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin que SANS FRONTIERES puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. SANS FRONTIERES devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et transports au préalable à l'inscription.

Il en va de même en cas de présence d'une allergie grave.

SANS FRONTIERES ne saurait être tenu responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage si le client ne l'a pas informé au moment de l'inscription. Certains transporteurs, notamment aériens, peuvent refuser l'embarquement aux femmes enceintes ou aux personnes présentant un handicap en raison du risque encouru pendant le transport. Pour ces raisons, SANS FRONTIERES se réserve le droit de refuser leur inscription.

### 3.4 Risques inhérents aux séjours

Certains voyages, de par leur caractère particulier, peuvent comporter un risque, si minime soit-il. Ces voyages s'effectuant au-delà des balisages de circuits touristiques classiques, le participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques dus notamment aux conditions et normes locales inférieures des pays visités (en matière de sécurité, situation politique, situation sanitaire, éloignement et vétusté des centres médicaux...).

En conséquence, le participant qui s'inscrit à un voyage est conscient de ces éléments et les assume en toute connaissance de cause. Il confirme avoir pris connaissance, jusqu'au jour du départ, des informations relatives au(x) pays parcouru(s) figurant sur les sites Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). Il est également recommandé de s'inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr>. Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à SANS FRONTIERES des incidents ou accidents pouvant survenir à l'occasion de ces voyages.

Vu le caractère particulier de nos Séjours, le participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques inhérents à la pratique de randonnées et d'activités en milieu naturel, à l'altitude et ses variations parfois importantes et rapides. Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques, techniques, des événements imprévus ou de déficience physique d'un des participants du groupe, SANS FRONTIERES se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses encadrants de remplacer un moyen de transport, un hébergement ou un itinéraire par un autre, ainsi que les dates et les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune autre indemnité. SANS FRONTIERES se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants.

### 3.5 Demandes spécifiques

De manière générale, les itinéraires présentés dans la brochure sont donnés à titre indicatif, ils pourront être modifiés en fonction des conditions climatiques ou pour des raisons de sécurité ou adaptés à la condition physique des participants. Si la visite d'un site ou d'un monument est un élément déterminant dans le choix du voyage, le client devra impérativement le signaler à SANS FRONTIERES préalablement à l'inscription, et le faire mentionner sur le contrat.

Toute demande particulière, et en particulier toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être signalée par écrit lors de l'inscription. SANS FRONTIERES s'engage à transmettre la demande à ses correspondants mais en aucune manière ne pourra être tenu responsable des conséquences du non-respect de la consigne par ses prestataires.

### 3.6 Modalités d'inscription et de paiement

Lors d'une réservation d'un séjour par téléphone ou par le site internet [www.sans-frontieres.fr](http://www.sans-frontieres.fr), un dossier d'inscription sera envoyé au participant et devra être retourné à SANS FRONTIERES sous un délai de 5 jours ouvrables.

L'inscription au séjour ne sera prise en compte qu'à réception du dossier d'inscription dûment complété assorti du règlement (acompte ou totalité). Passé ce délai, votre option sera automatiquement annulée.

SANS FRONTIERES se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le séjour. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète sur le bulletin d'inscription peut entraîner le refus du candidat et l'annulation de son séjour à ses frais. L'inscription implique l'acceptation de l'intégralité des clauses des conditions générales et particulières de vente et du projet éducatif de SANS FRONTIERES.

Les séjours SANS FRONTIERES peuvent être réglés par carte bancaire, par chèque (à l'ordre de SANS FRONTIERES), par virement, par chèque vacances, par chèque CADO, par des bons CAF ou des bourses CE (dans certains cas), ou en utilisant une carte cadeau contenue dans une box GO&LIVE.

### 3.7 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :

- 50 % du montant total du voyage lorsque l'inscription intervient plus de 45 jours avant le départ du séjour,
- 100% du montant total du voyages lorsque l'inscription intervient moins de 45 jours avant le départ du séjour,
- certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires.

### 3.8 Absence de droit de rétractation

Conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de séjours commercialisés par SANS FRONTIERES.

### 3.9 Paiement du solde

**Le client doit impérativement solder son voyage 30 jours avant le départ (date de réception du paiement)** soit par téléphone par carte bancaire, par virement, ou par chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à SANS FRONTIERES avec mention du numéro de dossier au dos du chèque. Il est également précisé que certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, SANS FRONTIERES ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour, et d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, SANS FRONTIERES sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

## ARTICLE 4. Prix

### 4.1 - Le prix inclut / n'inclut pas

Les fiches descriptives des séjours SANS FRONTIERES mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas.

D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les assurances, les frais de billetterie, les boissons et les frais de restauration dans les avions (le cas échéant), les dépenses à régler sur place, les frais supplémentaires de bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif, ne sont pas inclus.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par SANS FRONTIERES. D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions mentionnées sur le Site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

Les prix et les dates indiqués dans le catalogue vous seront confirmés au moment de l'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition (juin de chaque année), notamment en ce qui concerne les cours des devises (qui peuvent varier au point qu'il faudra modifier les prix). Pour les voyages dont les prestations sont payées en devises, SANS FRONTIERES garantit des prix fermes et définitifs, sauf mention contraire sur le contrat, (hors coûts transports ou taxes) dans la limite du montant de ses achats de monnaies à terme. Pour information, la liste des devises et des destinations payées dans ladite devise : CAD : Canada, AUD : Australie, USD : Argentine, Cambodge, Chili, Chine, Costa Rica, Emirats Arabes Unis et Sultanat d'Oman, Etats-Unis, Guatemala, Indonésie, Israël, Jordanie, Laos, Mexique, Panama, Pérou, Sri

Lanka, Tanzanie, Vietnam, Zimbabwe, / GBP : Grande Bretagne / CHF : Suisse / MAD : Maroc / ZAR : Afrique du Sud / NZD : Nouvelle Zélande / JPY : Japon / CNY : Chine.

#### 4.2 – Révision du prix

Les prix pourront être modifiés par SANS FRONTIERES à tout moment avant la réservation effective du client. Le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription.

Les prix pourront être également modifiés par SANS FRONTIERES dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à un séjour.

Le prix de nos séjours est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par SANS FRONTIERES dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

Toute modification des conditions postérieures à l'inscription et notamment une fluctuation des taux de change, des tarifs de transport, du coût des carburants ou de l'évolution des conditions économiques ou politiques des pays visités peut entraîner une augmentation du prix. Nous nous réservons alors le droit de réajuster nos prix en cas de variation des éléments ci-dessus. Cette variation sera alors intégralement répercutée sur nos prix.

D'une façon forfaitaire et pour faciliter les calculs, on considérera que la partie payée en devises correspond à 2/3 du prix du voyage. Si la hausse dépasse 8% du montant TTC du voyage, au moins 20 jours avant la date de départ, un décompte sera remis au client justifiant cette modification et détaillant l'incidence sur le prix, qu'il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, celui-ci sera remboursé des sommes déjà versées sans autre indemnité. En cas d'évolution de ces éléments, les tarifs pourront être revus à la hausse ou à la baisse.

#### ARTICLE 5. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation émanant du client pourra être faite par téléphone en appelant le numéro figurant sur votre contrat : 04.79.31.27.06 (une confirmation par mail ou par fax vous sera demandée) ou par tout moyen permettant d'en accuser réception au Service Commercial, SANS FRONTIERES, 4 Bis, Rue de la Mairie, 73460 FRONTENEX. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne ou par téléphone, la prime d'assurance, et les éventuels frais de visas, de service ou de billetterie ne sont pas remboursables.

Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, entraîne la perception des frais suivants.

	Modification	Annulation
À plus de 60 jours avant le départ	50€ par personne	20% du prix du séjour avec un minimum de 150€ par personne
60 à 30 jours avant le départ	Frais de service de 50€ par personne majoré des frais engagés dans le cadre de la modification	40% du prix total*
29 à 10 jours avant le départ	75% du prix total (minimum 50€)	75% du prix total*

À moins de 10 jours avant le départ	95% du prix total (minimum 50€)	95% du prix total*
*minimum 150€		

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Par dérogation aux articles qui précèdent, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ donnera lieu à l'application de frais administratifs de 50€ par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires supportés par SANS FRONTIERES en raison de cette modification. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 10 ci-après.

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à SANS FRONTIERES, sous réserve de l'article 9.5.

Par ailleurs, l'interruption du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

#### ARTICLE 6. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE SANS FRONTIERES AVANT DÉPART

##### **Modification du fait de SANS FRONTIERES avant le départ :**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à SANS FRONTIERES au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint SANS FRONTIERES à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, SANS FRONTIERES avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou de la résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

##### **Annulation du fait de SANS FRONTIERES avant le départ :**

SANS FRONTIERES peut annuler le voyage ou le séjour avant le départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un voyage (en règle générale, le nombre minimum de participants nécessaire est d'au moins 12 participants) et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que SANS FRONTIERES en informe le client au moins :
  - 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
  - 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- si SANS FRONTIERES est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.



Dans les autres cas, si SANS FRONTIERES décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, SANS FRONTIERES remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, SANS FRONTIERES procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## ARTICLE 7. CONVOCATION

Après avoir soldé son dossier et en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), le client recevra, à l'adresse mail renseignée, une convocation expliquant tous les horaires et lieux de départ à respecter par le Client. Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription. Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

## ARTICLE 8. ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées sur le Site.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

## ARTICLE 9. TRANSPORT AERIEN

### 9.1 – Identité des transporteurs

Si la société a recours à d'autres transporteurs aériens, conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme, SANS FRONTIERES recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination.

Nous vous informons ci-après des compagnies aériennes susceptibles d'être utilisées en fonction des destinations :

Grande-Bretagne : Air France, British Airways.

Irlande : Air France, Lufthansa, Aer Lingus.

Espagne : Air France, Vueling, Transavia, Air Europa.

Allemagne : Air France, Lufthansa.

Italie : Air France, Vueling, Alitalia.

Malte : Air Malta, Lufthansa.

USA :

- pour les séjours à destination de Minneapolis (Minnesota) : Icelandair, Delta Airlines, British Airways ;
- Charlotte (Caroline) : British Airways, Delta Airlines, United Airlines ;
- Philadelphie : Lufthansa, Delta Airlines, Aer Lingus, British Airways ;
- pour les autres destinations USA (Miami, New York, Los Angeles, San Francisco) : Lufthansa, Air France, Delta Airlines, Icelandair, British Airways, Finnair.

Canada : Air France, Air Canada, Icelandair.

Chine : Air France, Lufthansa, British Airways, Air China.

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales

et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

### 9.2 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; SANS FRONTIERES renseignera le client à ce sujet. À défaut d'indication contraire, SANS FRONTIERES limite le poids des bagages à 15 kg afin de pouvoir transporter le matériel de séjour. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, (rubrique "Transports", "Mesures de Sûreté"). En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

### 9.3 Horaires / Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Il est fortement conseillé au client de garder la journée avant le départ libre afin de pouvoir organiser, le cas échéant, des préacheminements en cas de modification des horaires de départ.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Sauf mention particulière, le premier et le dernier jour de voyage sont consacrés au transport international. Ainsi, en raison des horaires imposés par la compagnie aérienne, une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée ne peuvent être considérés comme une réduction de la durée du séjour et en conséquence ne donnent lieu à aucun remboursement.

SANS FRONTIERES ne saurait être tenue pour responsable d'inconvénients provenant d'horaires particuliers, de retard ou de changements d'horaires imposés par les compagnies de transport, les gares ou les aéroports, ni des frais supplémentaires que le participant aurait à supporter de ce fait.

### 9.4 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera aussitôt avisé par e-mail et/ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que SANS FRONTIERES puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

### 9.5 Remboursement des taxes

Le client qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à SANS FRONTIERES. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet.

### ARTICLE 10. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques etc.), tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance.

Le cédant est tenu d'informer SANS FRONTIERES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à SANS FRONTIERES ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par SANS FRONTIERES en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

### ARTICLE 11. RECLAMATIONS

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser les encadrants présents afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à SANS FRONTIERES dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Après avoir saisi SANS FRONTIERES 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 saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.

### ARTICLE 12. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à SANS FRONTIERES et aux sociétés du Groupe GO & LIVE, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de SANS FRONTIERES, fournisseurs des prestations de services réservées (transporteurs, accompagnateurs, hôteliers etc.), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de

suppression relativement à l'ensemble des données les concernant auprès du DPO du Groupe Go&Live (rgpd@goandlive.com). La politique de SANS FRONTIERES en matière de données personnelles (Notre Politique de Confidentialité), qui est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur demande auprès de la société SANS FRONTIERES.

## ARTICLE 13. EQUIPEMENT – MEDICAMENTS - VOLS ET PERTES

### Article 13.1 – Equipements pour le séjour

Les équipements de sécurité nécessaires aux activités proposées dans le cadre des séjours SANS FRONTIERES seront fournis par les prestataires qui sont chargés de ces activités.

Certains séjours proposés par SANS FRONTIERES se déroulent dans des pays où les conditions climatiques nécessitent que les participants disposent d'équipements spécifiques, notamment des vêtements, des sacs de couchage adaptés aux températures du pays. Par ailleurs, certaines activités nécessitent des équipements de confort (chaussures adaptées à des randonnées par exemple). Lorsque ces équipements sont conseillés, cette information sera communiquée aux clients dans les documents qui leur sont remis dans le dossier séjour.

Si le client ne suit pas ces conseils, il le fait sous sa propre responsabilité. Si SANS FRONTIERES est amenée à engager des frais pour le compte d'un participant qui ne posséderait pas ces équipements, ces frais restent à la charge du Client, qui s'engage à les rembourser à la société SANS FRONTIERES le cas échéant.

### Article 13.2 – Médicaments – Santé des participants – Frais de santé pendant le séjour

Il est rappelé que les séjours de SANS FRONTIERES sont notamment tournés vers une population d'enfants mineurs. A ce titre, les séjours sont toujours accompagnés par du personnel qualifié pour cette fonction.

Pour que SANS FRONTIERES puisse accueillir dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la fiche sanitaire de liaison complétée (voir formulaire d'inscription), au plus tard 4 semaines avant le départ.

L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome le séjour acheté (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord de SANS FRONTIERES.

Il appartient aux représentants légaux des participants mineurs d'informer, par écrit, SANS FRONTIERES de tout problème médical connu ou traitement en cours, pour ne pas mettre en danger la santé du participant. Il leur appartient également de fournir tout document médical (ordonnance) nécessaire pour assurer la sécurité dudit participant. Les médicaments que des participants mineurs sont obligés d'amener sur les séjours doivent être confiés aux accompagnateurs avant le départ du séjour. La responsabilité de SANS FRONTIERES et de ses employés ne pourra jamais être engagée en cas de manquement à ces consignes. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé.

Nous rappelons que la Législation Française interdit strictement aux encadrants de dispenser toute substance (chimique ou autre) à but médical à un participant, sans en avoir obtenu auparavant l'accord :

- soit par une ordonnance d'un médecin qui fixe clairement les conditions de posologie des médicaments (préalablement au départ, ou pendant le séjour),
- soit l'autorisation écrite du représentant légal du participant mineur dans ce sens.

Les encadrants se réservent le droit de refuser qu'un inscrit mineur participe à une activité, s'ils considèrent qu'elle présente des risques pour la santé ou la sécurité dudit inscrit. Dans ce cas, et à condition que cette décision soit consignée dans le rapport du séjour, le client ne pourra demander aucun dédommagement au titre de cette décision.

Pour les séjours en Europe, les participants devront se munir de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteur légal, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. A ce titre, il est rappelé qu'il convient de faire la demande de cette carte au moins 1 mois avant le départ du séjour.

### Article 13.3 – Vols, casses et pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique etc.) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. SANS FRONTIERES n'est pas responsable des vols commis pendant le séjour. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il en va de même en cas de vol, dégradation ou casse d'objets personnels des participants pendant le séjour.

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 etc. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

### ARTICLE 14. TOURISME RESPONSABLE ET SOLIDAIRE - DISCIPLINE

SANS FRONTIERES s'est engagée en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités. SANS FRONTIERES encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

Dans le cas où le personnel de la société SANS FRONTIERES constaterait qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un jeune dont le comportement gênerait les autres participants, SANS FRONTIERES se réserve le droit de le renvoyer (renvoi disciplinaire immédiat) pour les raisons suivantes :

- mauvaise conduite ;
- mauvais esprit caractérisé ;
- infraction à la législation française ou à la législation du pays visité;
- vol ;
- apport, usage, consommation, incitation à la consommation d'alcool et/ou de drogue ;
- inadaptation ;
- participant s'exposant à un danger moral ou physique.

La décision de renvoi sera prise par le service pédagogique d'urgence (Perm), sur la base d'éléments objectifs, et sera notifiée au responsable légal qui supportera les frais de rapatriement et des éventuels dégâts qui seraient causés par le participant. La décision de renvoi peut être (mais n'est pas nécessairement) précédée d'un avertissement disciplinaire (qui sera communiqué au représentant légal du participant). SANS FRONTIERES aidera à l'organisation du voyage de retour du participant seul. Aucun remboursement des sommes engagées ou dues ne pourra être réclamé.

Le responsable légal s'engage alors à pouvoir le réceptionner ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser le participant à rentrer seul jusqu'à son domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où le responsable légal ne s'acquitterait pas des frais engendrés par le renvoi, SANS FRONTIERES se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre le participant mineur. Tous les frais engagés dans le cadre de cette procédure seront à la charge du client.

Le responsable légal, au titre de sa responsabilité civile individuelle, est responsable de la prise en charge des dommages causés à un tiers par le participant durant le séjour. L'assurance responsabilité civile de SANS FRONTIERES intervient en second rang. Dans tous les cas, nos encadrants, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos participants, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bienfondé de la plainte. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du responsable légal. Dans le cas où ces frais seraient avancés par SANS FRONTIERES, le client s'engage à les rembourser dès la présentation d'une facture faisant état de ces frais.

SANS FRONTIERES est garantie contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie dans les articles L211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la

vente des prestations définies aux articles L211-1 et L211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles L211-4 et L211-5 du Code du Tourisme.

#### ARTICLE 15. UTILISATION DE L'IMAGE – POSTS SUR LES RESEAUX SOCIAUX

SANS FRONTIERES se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier au plus tard, dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

SANS FRONTIERES attache une importance primordiale au respect de la personne, et s'engage à ne jamais utiliser ces photos d'une façon susceptible de porter préjudice à un participant ou son entourage.

En revanche, SANS FRONTIERES ne pourra jamais être tenue responsable des publications (photos, vidéos notamment) qui seraient réalisées par les participants. Cette responsabilité incombera uniquement à l'auteur de la publication, et le cas échéant, à ses responsables légaux.

#### ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre SANS FRONTIERES et le client est soumis au droit français.

### **Annexe - Extrait du code du tourisme**

*Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.*

*La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du formulaire d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.*

#### Article R.211-3

*Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.*

#### Article R.211-3-1

*L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.*

#### *Article R.211-4*

*Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;3° Les prestations de restauration proposées ;4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.*

#### *Article R.211-5*

*L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.*

#### *Article R.211-6*

*Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;5° Les prestations de restauration proposées ;6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier*

versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.



*Article R.211-10*

*Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.*

*Article R.211-11*

*Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.*