

**Article 1 : PREAMBULE****Article 1.1. Désignation du vendeur**

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", « ALEFA - SANS FRONTIERES » ou « ALEFA »).

Conformément à la réglementation en vigueur ALEFA - SANS FRONTIERES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPE 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), et une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de ALLIANZ IARD 5C Esplanade Charles de Gaulle 33081 Bordeaux Cedex - N° de Police ALEFA - SANS FRONTIERES : 56025310.

**Article 1.2. Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la société ALEFA - SANS FRONTIERES de voyages à forfait, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

**Article 1.3. Définitions**

Client / Participant: personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec une Agence de Voyage dans le cadre des présentes conditions générales de vente, ou Personne Morale contractualisant avec SANS FRONTIERES dans le cadre d'une convention cadre permettant la commercialisation de séjours SANS FRONTIERES auprès de leurs membres ou adhérents.

Fiche Descriptive: il s'agit des fiches techniques communiquées au Client, soit au moment de la signature de la convention cadre, soit au moment de l'inscription, soit figurant sur le Site internet comportant l'ensemble des informations relatives au séjour, et tenant lieu de document d'information précontractuelle.

Brochure: sauf mention contraire sur ledit support, il s'agit de tout support papier publié de la société SANS FRONTIERES, destiné à promouvoir les Séjours commercialisés par cette dernière, et à fournir partiellement ou intégralement les informations précontractuelles destinées à aider le Client dans son choix de Séjour.

Bulletin d'Inscription: il s'agit du formulaire permettant de demander certaines informations personnelles du Client nécessaires à son inscription au Séjour, et de formaliser l'accord du client sur l'adéquation du séjour avec ses besoins, ainsi que son adhésion aux conditions générales de vente applicables au contrat.

Dossier Complémentaire d'Inscription: il s'agit du dossier comportant des informations ou éléments obligatoires et/ou une liste de documents devant être fournis à SANS FRONTIERES préalablement au départ. Ce document est nécessairement complété et signé pour permettre l'exécution du Contrat de voyage formé au moment de l'inscription.

Voyage à forfait / Séjour: tous les séjours proposés par SANS FRONTIERES et qui sont tous constitutifs d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2. Il du code du tourisme. Il s'agit de séjours en groupes reconstitués encadrés,

pouvant comporter entre 8 et 40 personnes, sauf indications contraires.

Site: le Site [www.sans-frontieres.fr](http://www.sans-frontieres.fr) et l'intégralité de son contenu.

Contrat en ligne: contrat conclu dans le cadre d'achat de voyages à forfait sur le Site [www.sans-frontieres.fr](http://www.sans-frontieres.fr)

Contrat à distance: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, directement ou indirectement, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques.

Support durable: tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

**1.4. Capacité de contracter et porte fort**

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 avec ALEFA - SANS FRONTIERES agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation. Elle garantit et se porte fort d'être valablement autorisée à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage avoir personnellement transmis à ses mandants l'intégralité de l'information précontractuelle et contractuelle utile et recueilli leur consentement.

**1.5. Protocole sanitaire dans le cadre de l'épidémie du COVID-19**

ALEFA - SANS FRONTIERES attache une importance primordiale à la sécurité de ses participants, de leurs proches et de ses salariés et prestataires. Nous avons rédigé un ensemble de procédures (ci-après le Protocole Sanitaire) destinées à éviter la transmission des maladies et infections en générale, et la COVID-19 en particulier. Le Protocole Sanitaire mis en place par ALEFA - SANS FRONTIERES intègre l'ensemble des normes et recommandations fixées par la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux séjours, et le traitement des cas suspect / confirmés d'infection par le virus de la COVID-19. L'inscription à un Séjour implique que le Participant s'engage à respecter scrupuleusement les consignes sanitaires données avant, pendant et après le Séjour. Il accepte notamment de se soumettre aux contrôles sanitaires mis en place (y compris la prise de température quotidienne, test PCR, test antigénique). Il est rappelé qu'un Participant qui présenterait des symptômes caractéristiques de la COVID-19 (notamment une température supérieure à 38°), ne pourra pas accéder au Séjour ou devra interrompre son Séjour si ces symptômes se déclarent après sa prise en charge par les encadrants ALEFA - SANS FRONTIERES. L'annulation ou l'interruption d'un séjour qui découlerait d'une application des normes de la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative ou de toute autre autorité administrative ou sanitaire sera assimilée à une annulation du fait du Client et donnera lieu à l'application des pénalités d'annulation visées à l'article 8.2 ci-après.

**Article 2 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions de vente, s'appliquent de plein droit aux forfaits (Séjours) commercialisés par ALEFA - SANS FRONTIERES.

Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par ALEFA - SANS FRONTIERES. L'inscription ou la participation aux séjours commercialisés par la société ALEFA - SANS FRONTIERES entraîne 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 ALEFA - SANS FRONTIERES, les dispositions du contrat prévaudront.

**En s'inscrivant à un séjour, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.**

**ARTICLE 3 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

En signant un Bulletin d'Inscription, le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le client est invité à se reporter pour l'information détaillée des prestations proposées, aux Fiches Descriptives du séjour et/ou telles que présentées sur le Site Internet de la société, la Brochure, et/ou dans le Contrat ou Devis. Les informations concernant les prestations proposées peuvent être actualisées et évoluer à tout moment jusqu'à la réservation définitive du Client et dans ce cas, lui seront confirmées avant sa demande de réservation (ou demande d'inscription) définitive.

Les parties conviennent expressément, sauf clause contractuelle contraire, que ALEFA - SANS FRONTIERES pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu, aux fournisseurs et moyens des prestations de transport et de caractéristiques du 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 susceptible d'être mis à jour quotidiennement 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 la demande d'inscription pour le voyage concerné.

Le Client reconnaît notamment avoir été informé que les Participants sont pris en charge à partir d'un point de départ collectif en France, déterminé à l'inscription dans le programme. Lorsque le pré-acheminement vers, ou le post-acheminement de ce point n'est pas réservé par ALEFA - SANS FRONTIERES, nous ne pouvons être responsables des conséquences des modifications, retards ou annulations du séjour principal. Soyez donc attentifs lors de l'organisation de vos pré/post-acheminements, en matière de billets non remboursables par exemple.

Par ailleurs, le Client reconnaît avoir été informé que les lieux mentionnés sur les Fiches descriptives indiquent souvent une ville ou une région entière. Lorsqu'une ville est mentionnée, il convient d'englober la région de cette ville comme lieu d'hébergement ou d'organisation du Séjour.

Enfin, les informations relatives aux contraintes sanitaires et/ou administratives liées aux traversées des frontières et communiquées aux clients lors de la phase précontractuelle sont susceptibles d'être modifiées sans délai par les autorités des pays de destination. Il appartient au client de se tenir régulièrement informé de ces évolutions.

**ARTICLE 4 : PRIX****Article 4.1. Le prix inclut / n'inclut pas**

Tous les prix sont proposés en TTC et en euros.

Pour les séjours incluant le transport, les prix incluent également les taxes aéroportuaires et les surcharges carburant :

- au 1er Août d'une année pour les séjours Hiver-Printemps de l'année suivante.
- au 1er novembre d'une année pour les séjours Été et Toussaint de l'année suivante,

Les prix ne comprennent pas, sauf indication contraire : les assurances, les boissons, les frais de restauration dans les avions (le cas échéant), les dépenses à régler sur place, les suppléments particuliers ou inhabituels pour bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas, les frais supplémentaires générés par des régimes particuliers en cas d'allergie alimentaire, les frais de test PCR et/ou antigénique, les contrôles médicaux à destination ni tout service ou prestation non expressément mentionnés dans la Fiche Descriptive.

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 ALEFA - 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 proposées 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 sur la Fiche descriptive ou tout autre support durable vous seront confirmés au moment de la demande d'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition (cf. date ci-dessus). Pour les voyages dont les prestations sont payées en devises, ALEFA - SANS FRONTIERES garantit des prix fermes et définitifs.

**Article 4.2. Révision du prix**

Les prix pourront être modifiés par ALEFA - SANS FRONTIERES à tout moment avant la demande de réservation effective du client. En cas de changement de prix en vigueur entre la demande et l'inscription définitive, ce changement lui sera confirmé avant toute inscription définitive.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra être modifié à la hausse ou à la baisse même après validation de la réservation et l'inscription définitive pour prendre en compte l'évolution selon :

1° Le prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client peut demander, dans les mêmes conditions, une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1° et 2° qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Ce même article prévoit que le prix peut également varier en fonction des variations de taux de change en rapport avec le contrat. Toutefois, afin de sécuriser nos prix, et de protéger le Client contre des variations liées au taux de change, ALEFA - SANS FRONTIERES s'est couverte sur le marché de change. Dès lors aucune variation de prix ne sera appliquée en cas de variation des taux de change en rapport avec le contrat.

## ARTICLE 5 : MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

### Article 5.1. Modalités de réservation et d'inscription

#### Article 5.1.1. Demande d'inscription

Sauf dispositions contractuelles dérogatoires découlant des contrats cadres signés entre ALEFA - SANS FRONTIERES et certains clients institutionnels (CSE notamment) dans lequel cas ce sont ces modalités d'inscription qui s'appliquent (rapprochez-vous de votre CSE le cas échéant pour plus d'informations), le client intéressé par l'une des prestations proposées par ALEFA - SANS FRONTIERES présente un bulletin d'inscription, soit sur le site internet [www.sans-frontieres.fr](http://www.sans-frontieres.fr), soit par téléphone, soit par courrier postal, soit par e-mail adressé à SANS FRONTIERES.

Avant toute inscription, il convient de lire l'intégralité des informations générales de notre Brochure, de notre Site, et sur la Fiche Descriptive du séjour figurant sur le Site.

Dans tous les cas, il appartient au client de s'assurer que le Séjour est en adéquation avec ses besoins. A ce titre, il convient notamment de vérifier la conformité de son âge, de sa condition physique, de sa capacité d'obtenir ou de posséder les documents administratifs nécessaires au séjour ou encore de prendre connaissance des activités proposées pendant le Séjour.

Les inscriptions pour un séjour seront closes sans préavis, dès que le nombre maximal de participants est atteint.

#### 5.1.1.1. Acompte à l'inscription

Pour que sa demande d'inscription soit valide, le Client doit verser immédiatement un acompte d'un montant de 100 euros.

Le Client doit verser dans les 15 jours calendaires suite à l'inscription un acompte de 30% du montant du séjour.

Lorsque l'inscription intervient moins de 45 jours avant le départ, le montant de l'acompte est porté à 100% du prix du séjour.

Les cotisations d'assurance optionnelle doivent être versées intégralement, en plus de ces montants.

#### 5.1.1.2. Inscription sur le Site Internet

Après avoir pris connaissance de la Fiche Descriptive du séjour, et s'être assuré que le Séjour est en adéquation avec ses besoins, le Client complète en ligne, un Bulletin d'Inscription dématérialisé. Pour que sa demande d'inscription soit valide, le Client doit verser un acompte selon les modalités prévues à l'article 5.1.1.1.

Cette demande est traitée par nos services, et, sous réserve de disponibilité sur le séjour demandé, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par courrier électronique. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du

voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.

En cas d'indisponibilité du séjour demandé, le service commercial de ALEFA - SANS FRONTIERES contacte le Client, et lui propose un ou plusieurs séjours de substitution. Le client est libre d'accepter une de ces propositions ou de les refuser toutes.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par email. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.
- En cas de refus, ALEFA-SANS FRONTIERES rembourse immédiatement et intégralement l'acompte prélevé au moment de la demande d'inscription.

Pour l'ensemble des séjours, un Dossier Complémentaire d'Inscription est communiqué au Client par courrier électronique. Ce dossier doit, sous peine d'annulation de son inscription, et d'application des conditions d'annulation prévues à l'article 8.2.1, être retourné à ALEFA - SANS FRONTIERES, dans les 5 jours calendaires de l'inscription. Lorsque les inscriptions interviennent à moins de 45 jours du départ, ce délai est porté à 72 heures sans que ça puisse être moins de 24 heures avant le départ.

Lorsqu'il s'avère que le Client n'est pas éligible (âge, condition physique notamment) au séjour choisi, son inscription est annulée et les conditions d'annulation prévues à l'article 8.2.1 seront appliquées.

#### 5.1.1.3. Inscription par téléphone

Dans ce cas, le Client prend contact avec le service commercial de ALEFA - SANS FRONTIERES et indique le séjour choisi.

Le conseiller commercial confirme la disponibilité ou non du séjour, échange avec le Client, et pourra éventuellement, en cas d'indisponibilité, proposer des séjours de substitution.

Le client est libre d'accepter une de ces propositions, ou de refuser toutes les propositions. En cas de refus, toute somme encaissée par ALEFA - SANS FRONTIERES auprès du Client est restituée.

Pour que sa demande d'inscription soit valide, le Client doit verser un acompte selon les modalités prévues à l'article 5.1.1.1. Sous réserve des dispositions de l'article 8.1.2 ci-après, le contrat de voyage est alors réputé formé.

Un Bulletin d'Inscription accompagné de la Fiche descriptive du Séjour, ainsi qu'un Dossier Complémentaire d'Inscription, sont envoyés par e-mail et/ou par courrier à ce dernier.

Le Client dispose alors d'un délai de 72 heures pour retourner le Bulletin d'Inscription accompagné des CGV et du dossier d'assurance acceptés et signés à ALEFA - SANS FRONTIERES. A défaut, le Client est réputé avoir annulé son inscription, dans les conditions de l'article 8.2.1 ci-après.

Le Dossier Complémentaire d'Inscription doit, sous peine d'annulation de son inscription, et d'application des conditions d'annulation prévues à l'article 8.2.1, être retourné à ALEFA - SANS FRONTIERES, dans les 5 jours calendaires de l'inscription.

Lorsque les inscriptions interviennent à moins de 45 jours du départ, ce délai est porté à 72 heures sans que ça puisse être moins de 24 heures avant le départ.

#### 5.1.1.4. Inscription par courrier postal

Dans ce cas, le Client envoie un Bulletin d'Inscription papier rempli et signé avec un chèque d'acompte en indiquant le séjour choisi.

Cette demande est traitée par nos services, et, sous réserve de disponibilité sur le Séjour demandé, une confirmation d'inscription et le Dossier Complémentaire d'Inscription sont envoyés au Client, par e-mail. Dès envoi de cette confirmation par nos services,

l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous réserve des dispositions de l'article 8.1.2, est réputé formé.

En cas d'indisponibilité du séjour demandé, le service commercial de ALEFA - SANS FRONTIERES contacte le Client, et lui propose un ou plusieurs séjours de substitution. Le client est libre d'accepter une de ces propositions ou de les refuser toutes.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par email. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.
- En cas de refus, ALEFA - SANS FRONTIERES rembourse immédiatement et intégralement l'acompte prélevé au moment de la demande d'inscription.

Pour l'ensemble des séjours, un Dossier Complémentaire d'Inscription est communiqué au Client par courrier électronique. Ce dossier doit, sous peine d'annulation de son inscription, et d'application des conditions d'annulation prévues à l'article 8.2.1, être retourné à ALEFA - SANS FRONTIERES, dans les 5 jours calendaires de l'inscription. Lorsque les inscriptions interviennent à moins de 45 jours du départ, ce délai est porté à 72 heures sans que ça puisse être moins de 24 heures avant le départ.

#### **5.1.1.5. Dispositions communes pour des inscriptions par tout moyen (Internet, Téléphone, Courrier)**

En règle générale, ALEFA - SANS FRONTIERES sollicite la remise d'un Dossier Complémentaire d'Inscription au moment de la demande d'inscription. Dans ce cas, il appartient au Client de compléter ce dossier en répondant à l'intégralité des questions posées.

Toute demande particulière, et notamment toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être formulée par le client, par écrit lors de l'inscription. Ces demandes spécifiques devront être acceptées par ALEFA - SANS FRONTIERES et impérativement figurer dans le contrat de réservation pour lui être opposables.

Dans le cas de certains Séjours, des conditions peuvent être exigées des clients, qui sont précisées dans les informations précontractuelles et notamment sur les fiches descriptives.

ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le séjour au vue des dossiers d'inscription, ou lorsque les conditions de sécurité du participant ne sont pas remplies. **L'inscription implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales vente, et du projet éducatif de ALEFA - SANS FRONTIERES.**

Dans le cas où le Bulletin d'Inscription doit être complété par un Dossier Complémentaire d'Inscription, le refus peut intervenir au vu du dossier complémentaire, ou si ce dossier complémentaire n'est pas complet.

Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète ou erronée peut entraîner le refus du participant et l'annulation, à ses frais, et dans les conditions d'annulation applicables de son séjour, et son renvoi en France (également à ses frais) si le séjour est commencé, sans que la responsabilité de la société ne puisse être recherchée.

**D'une façon générale, si des informations, en particulier des informations d'ordre médical ou alimentaire (régimes spécifiques ou allergies) ont été cachées ou n'ont pas été mentionnées par le Client à l'inscription, et qu'elles ont pour conséquence l'impossibilité d'accueillir le participant sur le séjour (programme non compatible), tous les frais engagés par la société et notamment les frais de transport seront retenus sur les sommes déjà versées, ou seront facturés au client.**

#### **Article 5.1.2. Convocation et documents de séjour**

Environ 15 jours avant le départ, le client reçoit, à l'adresse e-mail renseignée, les documents relatifs à son voyage avec notamment des informations sur le Séjour et les horaires de convocation.

#### **Article 5.1.3. Informations avant le séjour**

Il est impératif que le Client se conforme aux horaires mentionnés sur la convocation. Toute présentation ultérieure à cette heure de convocation entraînera l'annulation, au tort du client, du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

#### **Article 5.2. Modalités de paiement**

##### **Article 5.2.1. Modes de paiement**

Les séjours ALEFA - SANS FRONTIERES peuvent être réglés par carte bancaire, par chèque (à l'ordre de ALEFA - SANS FRONTIERES), par virement, par chèque vacances, par chèque CADO, par un bon CAF (sous réserve d'acceptation du dossier par la CAF), avec le concours de bourses CE (dans certains cas). Les clients détenteurs d'avoir COVID (ordonnance 2020-315 du 25/03/2020) non encore remboursés, peuvent également régler leur séjour avec ces avoirs. Il convient de contacter les services commerciaux de ALEFA - SANS FRONTIERES pour plus d'information.

Le Client garantit à ALEFA - SANS FRONTIERES qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve le droit de suspendre toute gestion d'inscription et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

##### **Article 5.2.2. Paiement du séjour**

Conformément aux dispositions de l'article 5.1 ci-avant, un acompte est demandé au Client avant la prise en compte de sa demande d'inscription.

Lorsque l'inscription au voyage intervient moins de 45 jours avant le départ, un acompte de 100% du prix sera demandé au client.

Le client ayant réservé son séjour plus de 45 jours avant le départ doit impérativement solder son voyage au plus tard 30 jours avant le départ (date de réception du paiement) par téléphone, par virement, ou un chèque.

Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à ALEFA - SANS FRONTIERES au plus tard 30 jours avant le départ, avec mention du numéro de facture au dos du chèque.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, ALEFA - 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, ALEFA - SANS FRONTIERES sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8.2.1 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires.

#### **ARTICLE 6 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Les articles L. 221-2 et L221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, ainsi que pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Le Client ne disposera donc d'aucun droit de rétractation au titre de l'inscription à un Séjour.

## ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT

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 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 ALEFA - 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.

Dans la mesure du possible, les conditions essentielles du séjour seront maintenues. Toutefois, des contraintes règlementaires (exemple : règles en matière d'hébergement de mineurs) ou des indisponibilités de certains moyens de transport peuvent impliquer des changements du contrat initial.

La cession du contrat peut entraîner des frais administratifs de cession d'un montant de 80€ (correspondant au temps passé par nos équipes à traiter la demande) ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par ALEFA - SANS FRONTIERES en raison de cette cession. En particulier seront facturés les frais liés au changement de nom qui seraient facturés par la compagnie aérienne, ferroviaire ou maritime. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies de transport facturent des frais supérieurs au prix du billet initial, de telle façon que le surcout peut dépasser le prix initial du séjour.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Aucun remboursement n'est réalisé au cédant du contrat par ALEFA SANS-FRONTIERES.

## ARTICLE 8 : MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Conformément à l'article L. 211-14 I du Code du Tourisme, le client peut résoudre 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 devra être faite par courrier R.A.R adressé à « **Service Commercial, ALEFA - 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.

De manière générale, en cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée, la prime d'assurance, et les éventuels frais de visas, lorsqu'ils ont été pris en charge par SANS FRONTIERES ne sont pas remboursables.

Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, ou de SANS FRONTIERES, entraîne la perception des frais décrits aux articles 8.1.1 et/ou 8.2.1.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'impossibilité pour le Participant de participer à un séjour, soit parce qu'il présente des symptômes de la Covid-19 (y compris une température anormalement élevée constatée au moment du départ), soit parce qu'il est « cas contact » constitue un motif d'annulation imputable au Client. Ce risque pourra faire l'objet d'une couverture par l'assurance annulation facultative.

### Article 8.1. Modifications

#### Article 8.1.1. Modifications du fait du client

Toute modification au Séjour demandée par le Client est soumise à l'acceptation de SANS FRONTIERES. Si le client décide, en cas de non acceptation par SANS FRONTIERES de la modification demandée, d'annuler son Séjour, les conditions d'annulation indiquées au 8.2.1 ci-après seront appliquées.

**Toute demande de modification faite par le client, et acceptée par SANS FRONTIERES y compris la seule correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ, donnera lieu à l'application de frais administratifs d'un montant de 80€ (correspondant au temps passé par nos équipes à traiter la demande) par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires mis à la charge de SANS FRONTIERES en raison de cette modification. En tout état de cause, toute modification du nom et/ou prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'art. 7.**

#### Article 8.1.2. Modifications du fait de SANS FRONTIERES

##### Modifications mineures

SANS FRONTIERES se réserve la possibilité, conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, de modifier unilatéralement les clauses du contrat, à l'exception du prix, dès lors que la modification est mineure. SANS FRONTIERES avertira en ce cas le client, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, sans que cette modification mineure ne donne droit à remboursement ni indemnisation.

Les modifications mineures peuvent notamment être : modification des horaires de transport, modification du trajet, modification de l'itinéraire, chronologie des étapes, modification ou suppression d'une activité non essentielle, modification de l'hébergement sans modification de la qualité du séjour, modification d'une activité pour des causes extérieures (météo notamment).

Le refus de la modification mineure par le client entraînera la résolution du contrat du fait du client et la perception par SANS FRONTIERES des frais d'annulation détaillés à l'article 8.2.1.

##### Modifications importantes

Si ALEFA - SANS FRONTIERES était amenée à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client par suite d'un événement extérieur exceptionnel et/ou irrésistible, ALEFA - 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 d'accepter la modification du voyage, soit éventuellement un voyage de substitution, soit de résilier le contrat sans frais.

Le client pourra donc :

- soit accepter la modification proposée (ou le voyage de substitution s'il est proposé),
- soit résilier le contrat et annuler son séjour.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution acceptées entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur peut demander une réduction de prix adéquate.

Lorsque la ou les prestations de substitution entraînent une hausse de prix, le client en est également informé.

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

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.

Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation supplémentaire si la modification est soit la résultante du comportement d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à la force majeure, soit au comportement du client.

## Article 8.2. Annulations

### Article 8.2.1 Annulation du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14 I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous.

Les frais de résolution applicables (sous réserve des dispositions spécifiques à l'article 9 ci-après) sont les suivantes :

Date d'Annulation	Pénalités d'annulation
61 jours ou plus avant le départ	30% du prix TTC du séjour*
Entre 60 jours et 31 jours avant le départ	50% du prix TTC du séjour*
Entre 30 jours et 11 jours avant le départ	75% du prix TTC du séjour*
10 jours ou moins du départ	100% du Prix TTC du séjour*

**\* Quelle que soit la date d'annulation, les montant des pénalités ne peuvent pas en tout état de cause être inférieurs au montant des titres de transport engagés par ALEFA – SANS FRONTIERES.**

Le prix du séjour s'entend le prix TTC, toutes options comprises, hors assurance et frais de visa (ces frais n'étant jamais remboursables).

Constituent une annulation au sens de cet article, le défaut de présentation aux horaires indiqués, l'annulation pour cause personnelle (maladie notamment), le défaut de paiement du solde du séjour (annulation réputée intervenir à 30 jours du départ).

Sont également assimilées à une annulation du fait du client :

#### Interruption du séjour

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, même partiel.

#### Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat sans frais avant le départ dans les conditions prévues par l'article L. 211-14 II du Code du Tourisme, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs qu'il appartiendra au client de démontrer.

**Il est à noter que des modifications de dates d'examen ou de concours ne constituent pas des circonstances exceptionnelles et inévitables.** Il appartient au client de se renseigner de sa disponibilité avant de réserver un Séjour.

### Article 8.2.2. Annulation du fait de ALEFA - SANS FRONTIERES

ALEFA - SANS FRONTIERES peut annuler le Séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur acceptée par le Client, rembourser l'intégralité des sommes versées au titre du séjour (à l'exception des sommes collectées au titre de l'assurance) sans être tenu à une indemnisation supplémentaire dans les cas suivants :

- ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve le droit d'annuler un séjour :
  - o Lorsque la durée du voyage est supérieure à 6 jours, jusqu'à 21 jours avant le départ ;
  - o Lorsque la durée du voyage est entre 2 et 6 jours, jusqu'à 7 jours avant le départ ;
  - o Lorsque la durée du voyage est de moins de 2 jours, jusqu'à 48 heures avant le départ ;
 dans le cas où le nombre de participants à un séjour donné serait inférieur à 32, ou, s'agissant des circuits ou séjours itinérants hors Europe, inférieurs à 15.
- Si ALEFA - SANS FRONTIERES est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si ALEFA - 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, ALEFA - 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, conformément à l'article 8.2.1 des présentes conditions générales de vente.

SANS FRONTIERES procédera 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 9 : 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, **ALEFA - SANS FRONTIERES encourage très fortement le client** à souscrire l'assurance optionnelle qu'elle propose, aux conditions et aux tarifs suivants :

- Pour un séjour en France (hors DOM-TOM) : 50 €
- Pour un séjour en Europe : 65 €
- Pour un séjour hors Europe (et DOM-TOM) : 90 €.

Les assurances doivent être souscrites et payées au moment de l'inscription.

Il appartient au Client de vérifier que son choix est en adéquation avec ses besoins. Les fiches d'information sur nos assurances, ainsi que les conditions d'assurance et notamment les risques couverts, les cas d'exclusion sont communiqués au moment de l'inscription et sont disponibles sur le Site..

En cas d'annulation du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. Les frais d'annulation sont remboursés après étude de votre dossier par la compagnie d'assurance, dans les conditions du contrat.

## ARTICLE 10 : INFORMATION SUR LES CONDITIONS D'ENTREE ET DE SEJOUR POUR LES SEJOURS A L'ETRANGER

Pour les voyages à l'étranger, différents documents, formalités, ou exigences en matière de santé peuvent être obligatoires comme par exemple : la carte d'identité, l'autorisation de sortie du territoire, le passeport, des vaccins, un ou plusieurs visas...

Le client est invité à vérifier, en prenant connaissance notamment des Fiches Descriptives et autres informations précontractuelles, préalablement à sa demande de réservation, qu'il est bien en mesure d'obtenir en temps voulu les documents nécessaires à son voyage.

**Nous attirons l'attention du Client sur le fait que la durée d'obtention des papiers d'identité, des passeports, ou d'un visa**

**peut être longue et prendre plusieurs semaines, en fonction des destinations et des périodes de voyage.**

Le client est seul responsable de l'obtention et la conservation pendant son Séjour, des documents nécessaires à son séjour (y compris des titres de transport qui lui seraient confiés pendant son séjour). ALEFA - SANS FRONTIERES ne saurait en aucun cas être tenue responsable du défaut d'information ou de l'échec d'obtention par le client de ses titres de séjour ou visas dans les délais requis.

Nous attirons votre attention sur le fait que les noms et prénoms des participants et références des pièces d'identité 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 les pièces d'identité, passeports, visas, etc. qui seront en leur possession le jour du départ, et qui ont été communiquées en amont aux services d'ALEFA – SANS FRONTIERES aux fins de la réalisation des formalités de réservations et d'inscriptions.

Les indications fournies dans la brochure ou sur les Fiches Descriptives s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux non-ressortissants français ou binationaux de signaler leur nationalité et 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 ni aucune indemnisation de la part de ALEFA - SANS FRONTIERES et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés (y compris les frais liés à l'accompagnement, ou au rapatriement du Client lorsqu'il est mineur).

**Plus généralement, en cas de perte de papiers d'identité ou de documents de voyage par le Participant pendant le séjour, les frais occasionnés pour garantir la sécurité du Participant (notamment les frais d'accompagnement, y compris lorsqu'il faut dépêcher un membre du personnel d'ALEFA sur place), et pour remplacer les documents perdus sont à la charge du Client / Participant (ou ses responsables légaux).**

#### **Article 10.1. Pièces d'identité, titre de séjour et visas**

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 serait expirée.

Celle-ci peut néanmoins être refusée par certains pays étrangers. De plus, 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).

Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, ALEFA - SANS FRONTIERES recommande, dans tous les 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.

Le client devra s'informer auprès des autorités diplomatiques ou consulaires du pays de destination, afin de connaître les documents nécessaires pour accéder audit pays.

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

**Pour les USA :** l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir, à sa charge (14USD, environ 13€) une autorisation électronique de voyage 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...).

L'obtention de cette autorisation ESTA n'est pas automatique et peut être refusée pour plusieurs motifs par les USA. Le client est invité à se renseigner avant de demander l'inscription à un séjour ou un voyage organisé par la société afin de s'assurer qu'il remplit les critères exigés, qui peuvent notamment concerner l'absence de séjours préalables dans d'autres Etats.

**Pour le Canada :** l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir, à sa charge (7CAD, environ 5€) une autorisation de voyage électronique AVE pour les voyageurs dispensés de l'obligation d'obtention d'un visa, dont les ressortissants français font partie, sur le site du gouvernement canadien : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave>

L'obtention de ces documents peut prendre plusieurs jours.

#### **Article 10.2. Spécificités applicables aux 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 pendant toute la durée du séjour, 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 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.

En plus des papiers d'identité, certains pays exigent, outre l'AST (cf. Article 10.3 ci-après), d'autres documents, et parfois même des traductions dans la langue du pays concerné de ces documents. Ces obligations figurent dans les Fiches Descriptives, il appartient au Client d'en prendre connaissance.

#### **Article 10.3. Autorisation de Sortie du Territoire (AST)**

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

L'enfant 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 AST signé par l'un des parents titulaires 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.

#### **Article 10.4. Interdictions administratives ou judiciaires de sortie du territoire**

L'attention des clients est attirée sur le fait que l'inscription de mineurs comme de majeurs sur certains fichiers de police ou de gendarmerie peut entraîner des difficultés voire une impossibilité de sortie du territoire, même avec l'autorisation des parents pour les mineurs, dans le cadre de mesures de police administrative ou de décisions de justice.

ALEFA - SANS FRONTIERES ne saura en aucun cas être tenu responsable de ces interdictions de sortie du territoire, qui sont du seul fait du client.

#### **ARTICLE 11 : PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

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 dès lors que ces situations peuvent être incompatibles avec les contraintes du séjour.

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 ALEFA - SANS FRONTIERES puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. ALEFA - 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.

ALEFA - SANS FRONTIERES ne saurait être tenue 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 personnes présentant un handicap en raison du risque encouru pendant le transport. Pour ces raisons, ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve le droit de refuser leur inscription dans le cas où leur état de santé soit incompatible avec les prestations proposées, pour des raisons de sécurité.

#### **ARTICLE 12 : SECURITE**

Pour profiter pleinement de nos séjours, le Participant doit être autonome, et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil.

Certains voyages peuvent comporter un risque, inhérent au fait qu'ils se déroulent à l'étranger et impliquent des déplacements et des visites. 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](http://Ariane) :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr>. Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à ALEFA - 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, ALEFA - 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, une activité ainsi que les dates et les horaires de départ, sans que les Participants ne puissent prétendre à aucune autre indemnité.

ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve le droit d'expulser 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. Dans ce cas, tout rapatriement est à la charge du Participant (ou son représentant légal).

#### **ARTICLE 13 : TRANSPORT**

##### **Article 13.1. Identité des transporteurs du trajet principal**

D'une manière générale, les transports aériens et ferroviaires sont soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie de transport (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales de vente qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

##### **Article 13.1.1. Identité des transporteurs aériens**

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

##### **Afrique**

Afrique du Sud : Air France KLM, Lufthansa Group, Turkish Airlines

Péninsule arabique : Emirates, Qatar Airways, Turkish Airlines

Sénégal : Air France, KLM, TAP

Tanzanie : Air France, KLM, Lufthansa Group, Turkish Airlines, Qatar Airways

**Amérique Centrale** Air Caraïbes, Air France KLM, Iberia

##### **Amérique du Nord**

Canada : Air Canada, Air France KLM, Air Transat, British Airways

Etats-Unis Côte Est : Air France KLM Delta, Lufthansa Group, British Airways, Delta Airlines

Etats-Unis Côte Ouest : Air Caraïbes, Air France KLM Delta, American Airlines, British Airways, Delta Airlines

##### **Amérique du Sud**

Air France KLM, Iberia, Lufthansa Group

##### **Asie**

Asie du Sud-Est : Air France, KLM, Lufthansa Group, Turkish Airlines, Emirates, Qatar Airways

Corée/Japon : Air France KLM, Lufthansa Group, Polish Airlines

Inde/Sri Lanka : Finnair, Polish Airlines, Qatar Airways

Singapour : Air Asia, Emirates, Polish Airlines

##### **Europe**

Croatie : Croatia Airlines, Easy Jet, Transavia, Air France



Espagne : Air France, Easy Jet, Iberia, Vueling, Transavia, Air Europa

Grande Bretagne : Air France, British Airways, Easy Jet

Grèce : Air France KLM, Lufthansa Group, Transavia

Islande : Icelandair, Transavia

Portugal : Air France KLM, TAP

Autres destinations d'Europe : Air France KLM, Finnair, Lufthansa Group, Aer Lingus

#### **Pacifique**

Tahiti : Air Caraïbes, Air Tahiti

Australie : Singapore Airlines, Virgin Pacific, Cathay Pacific, Emirates

#### **Article 13.1.1. Identité des transporteurs ferroviaires**

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

France : SNCF

Grande Bretagne : Eurostar

Allemagne : SNCF, Deutsche Bahn

Pays-Bas, Belgique : Thalys

Espagne : SNCF, Renfe

Italie : SNCF, Thello, Trenitalia.

#### **Article 13.2. Rapports du client avec le transporteur principal**

##### **Article 13.2.1 Bagages**

Le poids et le nombre de bagages autorisé est différent sur les trajets/vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ ou les types de vols ; ALEFA - SANS FRONTIERES renseignera le client à ce sujet.

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 et ferroviaires concernées; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière.

**En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport/gare d'arrivée auprès de la compagnie de transport.**

ALEFA - SANS FRONTIERES ne pourra en aucun cas être tenu responsable du refus par la compagnie de transport de prendre en charge les bagages des clients qui ne respecteraient pas la réglementation de ladite compagnie.

##### **Article 13.2.2. Horaires des vols/trajets et changement de gare/aéroport**

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 par les transporteurs. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports/gares de départ et les contraintes liées à chaque aéroport/gare, 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/gare.

Il est fortement conseillé au client de garder la journée avant le départ libre afin de pouvoir organiser, le cas échéant, des pré acheminements 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 L. 211-10 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 l'heure et le lieu du point de rendez-vous pour le groupe de voyageurs, 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 principal (aérien et/ou ferroviaire).** Ainsi, en raison des horaires imposés par la compagnie de transport, 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.

ALEFA - 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.

##### **Article 13.2.3. Dates de voyage et lieux de transit**

Pour certains voyages, les dates de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie de transport l'exigent.

De même, le nom de l'aéroport/gare (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie de transport 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, SMS 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 ALEFA - SANS FRONTIERES puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

##### **Article 13.2.4. Taxes aéroportuaires**

Le client qui n'a pas embarqué a la possibilité d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à ALEFA - 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. Si le Client souhaite que ALEFA - SANS FRONTIERES lui apporte assistance pour la récupération de ces taxes, une facture d'assistance d'un montant de 50€ sera émise par cette dernière.

##### **Article 13.2.5. Dédommagement en cas de retard ou d'annulation**

Dans certains cas, un Client qui a subi un retard, voire une annulation de son trajet/vol du faite d'une Compagnie Aérienne ou d'une compagnie ferroviaire peut prétendre à un dédommagement de la part de ladite Compagnie. Ce dédommagement implique souvent qu'il convient de constituer des dossiers administratifs lourds. Le dédommagement étant personnel, il appartient au client de faire les démarches individuellement. S'il souhaite que la société ALEFA SANS-FRONTIERES lui apporte une assistance administrative, cette dernière émettra une facture d'assistance d'une valeur de 15% du montant du dédommagement, sans que ce montant ne puisse être inférieur à 50€.

#### **ARTICLE 14 : NON-CONFORMITE**

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 l'encadrant présent afin de régler le litige sur place.

Il est rappelé que la non-conformité ne peut être invoquée par le client en cas de modification mineure apportée par ALEFA - SANS FRONTIERES, conformément aux dispositions de l'article 8.1.2 ci-avant.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de ALEFA - SANS FRONTIERES d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix en raison de la baisse constatée et justifiée de la qualité du séjour, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à ALEFA - SANS FRONTIERES dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels et objectifs de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas 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.

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, ni comme une réclamation implicite.

Le client n'aura droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

#### ARTICLE 15 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que ALEFA - SANS FRONTIERES serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

#### ARTICLE 16 : EQUIPEMENT

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

Certains séjours proposés par ALEFA - SANS FRONTIERES se déroulent dans des pays où les conditions climatiques nécessitent que les participants disposent d'équipements spécifiques, notamment des vêtements ou des sacs de couchage adaptés aux températures du pays. Ces informations figurent dans la Fiche Descriptive ou le Trousseau du Séjour. Par ailleurs, certaines activités nécessitent des équipements de confort (chasseurs adaptés à des randonnées par exemple). Lorsque ces équipements sont conseillés, cette information sera communiquée au Client, et sera rappelée 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 ALEFA - 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 ALEFA - SANS FRONTIERES le cas échéant.**

#### ARTICLE 17 : SOINS, ALLERGIES ET TRAITEMENTS

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

Pour l'ensemble des séjours encadrés, et afin que ALEFA - SANS FRONTIERES puisse accueillir les participants dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la **fiche sanitaire de liaison complétée**, au plus tard le jour du départ du séjour.

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 ALEFA - SANS FRONTIERES.

Il appartient aux représentants légaux des participants mineurs d'informer, par écrit, ALEFA - SANS FRONTIERES de tout problème médical connu ou traitement en cours y compris des allergies alimentaires, 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. **Il appartient au Client de décrire sur papier libre et dans la langue du pays visité, la nature de toute allergie alimentaire.** La responsabilité de la société ALEFA - 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 ou à la résiliation du contrat.

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 :

- soit 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, 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 un mois avant le départ du séjour.

#### ARTICLE 18 : VOLS, PERTES, DEGRADATIONS

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique etc.) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. ALEFA - SANS FRONTIERES n'est pas responsable des vols commis pendant le séjour. Le client est seul 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 19 : COMPORTEMENT RESPONSABLE ET RESPECTUEUX**

Nous attachons une grande importance à l'image de la France véhiculée par nos Participants à l'étranger. ALEFA - 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, et de l'économie locale, des pays visités. ALEFA - SANS FRONTIERES encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

#### **ARTICLE 20 : DISCIPLINE SUR LE SEJOUR**

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

- mauvaise conduite, ou non-respect des horaires de sortie ;
- 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,
- problèmes d'ordre psychologique, angoisses, anorexie, allergies non communiqués à ALEFA - SANS FRONTIERES ;
- consommation de tabac lorsque le bulletin d'inscription comporte des informations indiquant le contraire ;
- Inadaptation au nouvel environnement ;
- rappels à l'ordre répétés de la part de l'équipe d'encadrement ;
- Participant s'exposant à un danger moral ou physique.

La décision de renvoi sera prise par le service pédagogique d'urgence de la société ALEFA - SANS FRONTIERES, 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).

ALEFA - SANS FRONTIERES aidera à l'organisation du voyage de retour du Participant. Lorsque cette organisation implique l'envoi à l'Etranger d'un accompagnant, les frais engagés sont à la charge du Client. Aucun remboursement des sommes engagées ou dues ne pourra être réclamé, la résolution ayant alors lieu par fait du Client, et 100% du prix du Séjour sera retenu.

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 leur domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où ils ne s'acquitteraient pas des frais engendrés par le renvoi, ALEFA - SANS FRONTIERES se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre le Participant lorsque celui-ci est mineur. Tous les frais engagés dans le cadre de cette procédure disciplinaire 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 ALEFA - 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 Participant ou de son responsable légal. Dans le cas où ces frais seraient avancés par ALEFA - SANS FRONTIERES, le Client s'engage à les rembourser dès la présentation d'une facture faisant état de ces frais.

ALEFA - SANS FRONTIERES est garantie contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie dans les articles L. 211 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 L. 211-1 et L. 211-2 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 L. 211-4 et L. 211-5 du Code du Tourisme.

L'utilisation du téléphone portable par les participants peut donner lieu à des restrictions. En s'inscrivant à nos séjours, les représentants légaux des participants et les participants eux-mêmes s'engagent à se conformer aux règles d'utilisation des NTIC.

#### **ARTICLE 21 : IMAGES, RESEAUX SOCIAUX ET UTILISATION DES IMAGES**

**Les photos de la brochure ou sur internet sont destinées à illustrer et agrémenter notre documentation, sans forcément refléter avec exactitude les lieux de déroulement de nos séjours. Elles n'ont pas de valeur contractuelle.**

ALEFA - 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, indiqué par courrier, adressé à ALEFA - SANS FRONTIERES dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

ALEFA - 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, ALEFA - SANS FRONTIERES ne pourra jamais être tenue responsable des publications (photos, vidéos notamment) qui seraient réalisés par les Participants, ou des Tiers, quel que soit le support, et notamment les réseaux sociaux. Il en va de même des publications, avis, commentaires ou opinions exprimés par nos Participants. Cette responsabilité, et toutes ses conséquences (pécuniaires, juridiques, interruption du séjour, refus des familles d'accueil d'héberger un Participant, etc.) incomberont uniquement et intégralement à l'auteur de la publication, et le cas échéant, à ses responsables légaux.**

#### **ARTICLE 22 : DONNEES PERSONNELLES**

##### **Article 22.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, ALEFA - SANS FRONTIERES met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, ALEFA - SANS FRONTIERES est susceptible de collecter vos données à caractère personnel, à savoir :

- des informations sur votre état civil (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date et lieu de naissance),
- des informations de contact (adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse e-mail),
- des éléments justifiant de votre identité (pièce d'identité ou numéros de pièces d'identité),
- des informations dites « sensibles » (informations sur votre santé (allergies, état général de santé), et régime alimentaires (y compris lorsque c'est susceptible d'avoir une connotation religieuse ou philosophique).

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, ALEFA - SANS FRONTIERES enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Nous vous informons que ces informations sont susceptibles de faire l'objet d'un ou plusieurs traitement(s) informatique(s).

#### Article 22.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de ALEFA - SANS FRONTIERES.

L'inscription à un voyage de ALEFA - SANS FRONTIERES implique que vous pouvez être amené à recevoir des documents d'information ou des documents commerciaux sur les produits et voyages proposés par les entités du Groupe Go&Live dont fait partie ALEFA - SANS FRONTIERES. Les durées de conservation sont indiquées à l'article 22.4 ci-après. Vous pouvez refuser de recevoir cette information en envoyant un mail à l'adresse [dpo@sans-frontieres.fr](mailto:dpo@sans-frontieres.fr) ou selon les modalités exposées dans notre politique de confidentialité.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle du Vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

#### Article 22.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont les suivantes :

- le personnel salarié de ALEFA - SANS FRONTIERES intervenant dans l'organisation et le déroulement de l'ensemble des aspects du séjour,
- les administrations, et autorités publiques dans le cadre de l'organisation ou l'autorisation du séjour,
- les compagnies d'assurance,
- les partenaires de ALEFA - SANS FRONTIERES, fournisseurs des prestations de services réservées (transporteurs, encadrants, hôteliers, restaurateurs...) et plus généralement toute personne intervenant dans le déroulement du séjour, qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne.

#### Article 22.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

ALEFA - SANS FRONTIERES met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et ALEFA - SANS FRONTIERES ne peut pas

garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

ALEFA - SANS FRONTIERES a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante :

<https://www.sans-frontieres.fr/politiqueconfidentialite>

#### Article 22.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : [dpo@sans-frontieres.fr](mailto:dpo@sans-frontieres.fr) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### Article 22.6. Modification de la clause

ALEFA - SANS FRONTIERES se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, ALEFA - SANS FRONTIERES s'engage à publier la nouvelle version sur son site.

#### ARTICLE 23 : RESOLUTION DES LITIGES

Après avoir saisi ALEFA - SANS FRONTIERES d'une non-conformité ou de toute autre contestation 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.

#### ARTICLE 24 : DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre ALEFA - SANS FRONTIERES et le Client est soumis au droit français.