

Conditions particulières de vente

La réservation dans un établissement géré par l'association Chemins du Monde implique l'acceptation des conditions particulières ci-après, établies en conformité avec la réglementation en vigueur (loi de juillet 1992 revue et complétée en juillet 2009 - voir conditions générales de vente / code du tourisme).

1 - Prix du séjour

Tous les prix figurant sur les supports de communication sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à variation, à la hausse ou à la baisse, en fonction des options choisies au moment de la réservation.

2 – Modalités de réservation et d'inscription

Chemins du Monde adresse au client une présentation de séjour écrite comprenant un descriptif complet des prestations. La réservation est considérée comme ferme et définitive par Chemins du Monde à réception du versement d'un premier acompte correspondant à 30% du prix total de la réservation. Le solde de la réservation devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ du séjour.

3- Conditions d'annulation et de modifications de séjour

- **Annulation totale ou partielle du fait du client** : elle doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et entraîne dans tous les cas une retenue selon le barème suivant :
 - A plus de 30 jours du départ, acompte non remboursable (30 % du montant du séjour).
 - De 29 à 15 jours, 50 % du montant du séjour.
 - A compter de 14 jours du départ, 80 % du montant du séjour.

Lors de l'inscription, Chemins du Monde propose au client de souscrire une assurance annulation auprès de la MAIF afin de réduire éventuellement les frais d'annulation en cas de :

- maladie grave, accident grave ou décès du participant ou d'un membre de sa famille,
- hospitalisation de plus de 3 jours pour maladies nerveuses, mentales, traitements psychiques ou psychothérapiques.

La souscription à ce contrat d'assurance doit se faire impérativement au moment de la réservation. Son prix est équivalent à 3,95% du prix total du séjour.

- **Annulation totale ou modification de programme du fait de Chemins du Monde** :

- Chemins du Monde peut être exceptionnellement contraint d'annuler le séjour. Dans ce cas, le client sera prévenu dans les meilleurs délais et Chemins du Monde lui proposera dans la mesure du possible un programme équivalent à un coût comparable. En cas de refus de ce nouveau programme, Chemins du Monde remboursera au client l'intégralité des sommes déjà versées.
- Chemins du Monde peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier le programme d'un séjour ou le contenu de ses prestations. Dans cette éventualité, Chemins du Monde proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

4- Conditions d'organisation et d'encadrement des séjours

Chemins du Monde est titulaire d'une immatriculation tourisme délivrée par Atout France (garantie financière UNAT). Les séjours organisés sont déclarés à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Aveyron sous le numéro d'organisateur 012ORG0297. Ils s'inscrivent dans le cadre de la réglementation en vigueur. Le personnel d'encadrement est composé d'un directeur titulaire ou en cours de formation BAFD et d'animateurs titulaires ou en cours de formation BAFA à raison d'au moins un animateur pour 12 participants. Chaque équipe est dotée d'un assistant sanitaire et d'un surveillant de baignade (si les participants sont âgés de moins de 14 ans). Les activités sportives sont encadrées par des moniteurs brevetés d'état.

5 - Assurances professionnelles

Chemins du Monde a souscrit un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAIF - "Le Sérial" Saint-Cyrice Etoile - 12035 Rodez. Ce contrat permet à chaque participant de bénéficier des garanties suivantes :

- **responsabilité civile** (dans la limite de 30 000 000 € par sinistre pour les dommages corporels, de 15 000 000 € par sinistre pour les dommages matériels et immatériels consécutifs ;
- **défense en recours** (sans limitation de somme) ;
- **dommages aux biens personnels** (à concurrence de 600 €, avec franchise) ;

6 - Règlement intérieur aux lieux d'hébergement

Chemins du Monde se réserve le droit d'exclure une personne dont le comportement resterait non conforme aux règles de bon fonctionnement de l'établissement. Dans ce cas, le montant de la prestation ne serait pas remboursé.

7 - Droit à l'image

Au cours du séjour, les participants peuvent être filmés ou photographiés. Chemins du Monde pourra être amenée à exploiter des photos prises lors du séjour et sur lesquelles pourrait apparaître les participants, et ce dans le cadre unique de l'élaboration de supports de communication externe (ex : brochures, site internet...). Sur simple demande formulée par courrier postal ou électronique, le client peut s'opposer à l'utilisation de toute photo ou vidéo sur laquelle il pourrait apparaître.

8 - Réclamation

Le client peut saisir Chemins du Monde d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution de la prestation, réclamation qui doit être adressée au plus tard 30 jours après la fin du séjour, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à l'adresse suivante : Chemins du Monde - 20 rue du Rajol - 12100 Millau.

Conditions générales de vente - Code du tourisme

Reproduction littérale des articles R 211-3 à R 211-11 du code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

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.211-6 :

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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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.