

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

L'association DÉPARTS est une association à but non lucratif, enregistrée en préfecture d'Aix en Provence sous le numéro 350, JORF du 24 mai 2003. Son siège social est situé à BP 2008 4 cours de la République, 13350, Charleval. Son siège administratif est situé à Enclos de la plaine, 07170, Villeneuve de Berg.  
Tel : 04 75 94 38 50 ou 06 08 88 71 97 Adresse mail : [assodeparts@gmail.com](mailto:assodeparts@gmail.com)

DÉPARTS bénéficie, par extension, de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages de la Confédération Nationale de Foyers Ruraux (CNFR) sous le numéro IM 075100174 auprès d'Atout France. Via le réseau de la CNFR, elle bénéficie de la garantie financière Fonds mutuel de solidarité (FMS) de l'UNAT, sis 8 rue César Franck – 75015 Paris. DÉPARTS bénéficie aussi via le réseau de la CNFR, d'une assurance afin de garantir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la SMACL - Associations et collectivités – 141 avenue Salvador Allende – 79038 Niort cedex 9 ; N°148339/N

Les présentes conditions générales de vente sont fixées par le décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

## I. OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les voyages commercialisés par DÉPARTS sur son site internet : <https://www.departs-voyages-solidaires.com>. Les conditions générales de vente de DÉPARTS sont réputées connues et acceptées dès la signature du bulletin d'inscription et le versement du premier paiement (acompte compris) et quel que soit le mode de paiement. Seules les conditions générales de vente acceptées au moment de la conclusion du contrat engagent les deux parties. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières stipulées dans un bulletin d'inscription, les dispositions du bulletin d'inscription prévaudront.

## II. INFORMATIONS PRÉALABLES

Conformément à l'article L.211-8 du Code du Tourisme, ces présentes conditions générales de vente, les fiches descriptives des voyages, le formulaire d'information standard résumant les droits du voyageur et tout autre élément d'informations figurant sur le site de DÉPARTS, ont vocation à informer préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de DÉPARTS, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières et l'esprit du voyage. Le client est invité à consulter le programme de voyage de la destination souhaitée.

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties contractantes peuvent convenir expressément la modification des informations précontractuelles figurant sur le site internet de DÉPARTS, notamment concernant le prix, les caractéristiques des prestations de transport et de séjour, l'identité du transporteur aérien, les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, les itinéraires des circuits, le nombre minimal de participants requis pour la réalisation du voyage etc.

## **1. Description des voyages**

- **Durée du voyage**

La durée exacte d'un voyage est indiquée sur le bulletin d'inscription. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soient intégralement consacrées au transport. Il est possible également que le voyageur soit privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au départ, ou que son séjour se trouve prolongé, en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Ainsi DÉPARTS recommande à ses voyageurs de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

- **Hébergement - Restauration - Activités**

Sauf mention contraire dans le bulletin d'inscription, d'ordre générale les voyages proposés par DÉPARTS incluent la prestation d'un accompagnateur francophone durant toute la durée du séjour, la pension complète, (petit-déjeuner, déjeuner, dîner et hébergement) ainsi que les visites et activités inscrites dans les fiches descriptives. Certains voyages prévoient des moments ou des journées « libres », dans ce cas l'accompagnement et la pension complète ne sont pas assurés et le voyageur prend en charge ses repas, ainsi que ses visites et activités personnelles. Les voyageurs peuvent être logés directement chez l'habitant, dans des petits hôtels locaux, des gîtes, des chambres d'hôtes ou des auberges, certains voyages peuvent inclure une nuitée en bivouac (sous tente, tipi, yourte...). Le niveau de confort des hébergements varie en fonction des pays et sera porté à la connaissance du voyageur avant son inscription, et lui sera confirmé avant son départ, à sa demande.

Il est possible que l'itinéraire et les prestations indiquées sur les fiches descriptives soient modifiés, inversés ou décalés en fonction des impératifs locaux. Dans la mesure du possible, lorsqu'une prestation doit être changée, elle est remplacée par une prestation équivalente à qualité égale ou supérieure.

- **Informations aux personnes à mobilité réduite**

Conformément à l'article R.211-4 du code du tourisme, préalablement à l'inscription, DÉPARTS fournit aux clients, des informations sur le niveau d'accessibilité du voyage pour les personnes à mobilité réduite.

- **Convocation**

Conformément à l'article L.211-10, après l'inscription, le paiement du solde du prix du voyage et au plus tard 1 mois avant le départ, le voyageur reçoit toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations pratiques, matériel à prévoir, contact du représentant local, esprit du voyage etc). Chaque voyageur, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et est invité à s'en munir lors de son voyage. Il est demandé au voyageur de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du contrat. DÉPARTS s'engage à rembourser les sommes non engagées dans les réservations.

## 2. Transports

- **Transport terrestre**

Sauf mention contraire, pour les voyages à l'étranger, les voyageurs sont pris en charge dès leur arrivée à l'aéroport. Leurs transferts et leurs déplacements sont organisés par le représentant local de DÉPARTS, ou par l'accompagnateur du voyage. De manière générale, DÉPARTS travaille avec des prestataires locaux et loue des minibus ou des voitures avec chauffeur selon le nombre de participants. Pour les voyages en France, les voyageurs peuvent rejoindre le lieu de départ du voyage avec leurs véhicules personnels, ou être pris en charge à la gare la plus proche, moyennant un supplément (le montant varie en fonction de la distance et du nombre de passagers). Le confort des véhicules utilisés varie en fonction des pays. Il est également possible que les voyageurs soient amenés à utiliser les taxis ou les transports publics locaux (bus, métro...)

- **Transport aérien**

**Identité du transporteur aérien :** Conformément à l'article R.211-17 du code du tourisme, dès qu'elle est connue, DÉPARTS communique aux voyageurs l'identité du transporteur aérien, dans le cas où les vols sont compris dans le prix du voyage. Cette information est confirmée au plus tard 8 jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage. De manière générale, DÉPARTS propose la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, françaises ou étrangères, et privilégie les sièges en classe « économique ». Cependant compte tenu de la taille réduite des groupes de voyages, DÉPARTS réserve les sièges uniquement, une fois l'inscription confirmée. DÉPARTS recommande à ses voyageurs de réserver le plus tôt possible afin d'obtenir des billets d'avions à un prix avantageux et éviter des frais supplémentaires. Au cas où le client souhaiterait partir d'une ville autre que celles proposées dans les fiches descriptives, ce dernier est prié d'exprimer cette exigence auprès de DÉPARTS, avant la conclusion du contrat afin d'inclure les surcoûts éventuels de ce changement dans le prix total du voyage.

Lorsqu'ils sont connus avant l'inscription ou au moment de l'inscription, les horaires prévisionnels de départ et de retour, la durée et les lieux des escales et correspondances sont communiqués aux voyageurs, en précisant qu'ils peuvent être modifiés pour des raisons non imputables à DÉPARTS (raisons climatiques, techniques, retards...). Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes et peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Dans tous les cas, conformément à l'article L.211-10 du Code du Tourisme, en temps utile avant le début du voyage, DÉPARTS transmet aux voyageurs les informations et documents nécessaires à la réalisation du voyage.

Si toutefois, après la conclusion du contrat, l'identité du transporteur aérien ou les horaires de vols ou d'escales sont modifiés, ces modifications seront portées à la connaissance du voyageur dès qu'elles sont connues, mais au plus tard et obligatoirement au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. En aucun cas, DÉPARTS ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucun dédommagement de la part de DÉPARTS et les frais supplémentaires occasionnés seront à la charge du voyageur. En cas d'annulation du voyage ou du billet d'avion par le voyageur, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés par DÉPARTS.

**Conditions de transports :** De manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie). Le client s'engage par conséquent à prendre connaissance desdites conditions de transport. Concernant les bagages, le poids autorisé diffère d'une compagnie à l'autre et sera indiqué par DÉPARTS pour les voyages incluant des billets d'avions. Le non-respect du poids autorisé, provoque généralement des frais supplémentaires que DÉPARTS ne pourra en aucun cas rembourser. Par ailleurs, les bagages restent en permanence sous la responsabilité du client, en cas de dommages, de pertes, ou d'acheminement tardif, seule la compagnie aérienne est responsable. Les voyageurs sont invités à effectuer les démarches de réclamations directement auprès de la compagnie aérienne concernée.

### **III. PRIX**

#### **1. Prix comprend / comprend pas**

Le prix total et définitif du voyage est donné au client avant son inscription définitive et est indiqué sur le bulletin d'inscription. Ce prix est établi selon les taux de change en vigueur au moment de l'inscription et représente le prix total par personne (en Euros, toutes taxes comprises) de l'ensemble des prestations fournies aux voyageurs par DÉPARTS. A cela s'ajoute les dépenses administratives de DÉPARTS (8% du prix) et la part solidaire du voyage (10% du prix). DÉPARTS étant un organisme reconnu d'intérêt général, 66% du montant de la part solidaire est déductible de l'impôt sur le revenu dans la limite de 20 % du revenu imposable (selon la législation en cours).

Le contrat de voyage contient le détail des prestations incluses et non incluses dans le prix total du voyage. Sauf mention contraire, le prix total d'un voyage proposé par DÉPARTS inclut la prestation d'un accompagnateur francophone durant toute la durée du séjour, la pension complète, (petit-déjeuner, déjeuner, dîner et hébergement) les visites, les activités, le transport sur place et tout autre service ou prestations mentionnées dans le contrat de voyage. À l'inverse, le prix total du voyage ne comprend pas les vols internationaux (sauf exception), les dépenses personnelles, les suppléments individuels, les boissons, les options, les frais administratifs (visas, passeports...), les frais de vaccins, l'adhésion à l'association DÉPARTS, l'assurance optionnelle, ainsi que tout autre service ou prestations non expressément mentionnées dans le contrat de voyage. Certains voyages prévoient des moments ou des journées dits « libres », dans ce cas l'accompagnement et la pension complète ne sont pas assurés et le voyageur prend en charge ses repas, ainsi que ses visites et activités personnelles.

#### **2. Révision du prix**

Le prix total du voyage indiqué sur le bulletin d'inscription est le prix définitif du voyage. Cependant, conformément à l'article L.211-12 du code du tourisme, ce prix peut être augmenté ou diminué par DÉPARTS s'il y a une évolution sur :

- Le prix du transport de passagers (carburants ou autres sources d'énergies)
- Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyages prévus
- Les taux de change en rapport avec le contrat

DÉPARTS notifie cette modification au client sur un support durable (courrier électronique) au plus tard 20 jours avant le début du voyage. En cas de diminution du prix, DÉPARTS a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. Un justificatif des dépenses administratives peut être transmis sur demande aux voyageurs.

## **IV. INSCRIPTION ET PAIEMENT**

### **1. Modalités d'inscription**

Le client peut procéder à une inscription provisoire en posant une option sur le voyage de son choix pour manifester son intérêt sans s'engager financièrement. Le programme de voyage et le prix total annoncé au moment de la pose d'option ne sont pas définitifs, ils sont modifiés en fonction des disponibilités des prestataires, des périodes choisies et du groupe de voyageurs. Le programme de voyage définitif et le prix effectif du voyage sont ceux indiqués dans le contrat de voyage. Le contrat de voyage est composé au minimum d'un bulletin d'inscription (incluant les conditions particulières de vente), avec en annexe le programme de voyage, les présentes conditions générales de ventes et la charte du voyageur de DÉPARTS.

Pour s'inscrire définitivement à l'un des voyages de DÉPARTS, le client doit remplir et signer le bulletin d'inscription, qui vaut acceptation du programme de voyage proposé, des conditions particulières de vente, des présentes conditions générales de vente et de la charte du voyageur de DÉPARTS. Le bulletin d'inscription dûment complété et signé doit être transmis à DÉPARTS, accompagné au minimum du versement de l'acompte et de l'adhésion à l'association DÉPARTS. Cette adhésion est obligatoire pour pouvoir participer à l'un des voyages proposés par DÉPARTS. Toutefois le départ du client n'est pas garanti s'il n'y a plus de place disponible lors de la réception du bulletin d'inscription, ou à l'inverse si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. Dans les deux cas DÉPARTS annulera le contrat de voyage et remboursera l'intégralité des versements déjà effectués sans frais supplémentaires.

Le signataire du bulletin d'inscription doit être majeur et en capacité juridique de contracter. Il agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même bulletin d'inscription. Il appartient au signataire de vérifier la conformité de ses documents administratifs et sanitaires indispensables pour la réalisation du voyage, autant pour lui que pour toutes les personnes qui y sont inscrites. Il doit veiller à bien renseigner les informations nécessaires et vérifier notamment l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur les papiers d'identité. Il doit également informer DÉPARTS de toute demande spéciale et de toute particularité le concernant et concernant les personnes associées à sa réservation susceptible d'impacter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite, allergies, régime alimentaire...). DÉPARTS précise que ses voyages ne sont pas ouverts aux mineurs non accompagnés.

### **2. Modalités de paiement**

Le client s'engage à payer à DÉPARTS le prix indiqué sur le bulletin d'inscription, par virement bancaire aux coordonnées bancaires indiquées sur celui-ci ou par chèque à l'ordre suivant : Association DÉPARTS. Les modalités de paiement peuvent varier en fonction des voyages, dans ce cas elles sont précisées sur le bulletin d'inscription du voyage en question et prévaudront face aux présentes modalités de paiement.

Le client peut choisir de payer la totalité du prix du voyage dès son inscription, auquel s'ajoutent 20€ pour l'adhésion à DÉPARTS. Il peut aussi choisir de payer en plusieurs fois, cependant le versement d'un acompte d'au minimum 30% du prix du voyage est demandé à l'inscription, accompagné du versement de l'adhésion à DÉPARTS. Par la suite, le paiement peut être échelonné sur plusieurs mois, mais le solde devra impérativement parvenir à DÉPARTS au plus tard 30 jours avant le début du voyage.

Dans le cas contraire, DÉPARTS se réserve le droit d'annuler la réservation et rembourse les sommes non engagées. L'inscription à 30 jours ou moins de la date de départ implique le paiement en une seule fois de l'intégralité du montant du voyage et de l'adhésion à l'association DÉPARTS.

## **V. MODIFICATION / RÉOLUTION / CESSION DU CONTRAT DU FAIT DU VOYAGEUR**

### **1. Modification du contrat**

Après l'inscription au voyage et avant le début de celui-ci, le client a la possibilité de modifier son contrat, sous réserve de l'accord préalable de DÉPARTS et du règlement des frais supplémentaires engendrés par cette modification. Les modifications sur les prestations prévues au contrat (y compris les prestations optionnelles choisies), l'orthographe des noms ou prénoms des voyageurs sont susceptibles d'entraîner des frais supplémentaires qui devront impérativement être versés à DÉPARTS par tout moyen de paiement, permettant un encaissement. Faute de paiement, aucune modification ne pourra être faite. La demande de modification peut être initiée par téléphone auprès de DÉPARTS mais doit être confirmée par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Toute demande de modification pendant le voyage sera également soumise à l'accord préalable de DÉPARTS et se fera sous réserve des disponibilités des prestations et du règlement des frais engendrés par la modification. DÉPARTS précise que l'interruption du voyage du fait du voyageur ou la non réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations non consommées. De plus, toute interruption faisant suite à une exclusion décidée par l'accompagnateur du voyage, pour non-respect des consignes de sécurité n'ouvre droit à aucun remboursement.

### **2. Résolution du contrat**

Conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, le voyageur peut résoudre son contrat à tout moment avant le début du voyage, cependant cela requiert le paiement des frais de résolution appropriés et justifiables calculés sur le prix total du séjour (hors billets d'avion) et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-après :

- Plus de 45 jours avant le début du voyage : 30% du montant du voyage
- Entre 44 et 20 jours avant le début du voyage : 50% du montant du voyage
- Entre 19 et 10 jours avant le début du voyage : 50% du montant du voyage
- Moins de 10 jours avant le début du voyage : 100% du montant du voyage

La demande d'annulation peut être initiée par téléphone auprès de DÉPARTS mais doit être confirmée par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception, la date de réception de la demande écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-dessus.

Le voyageur peut résilier son contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas de figure, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués, mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Le remboursement inclut uniquement les prestations comprises dans le contrat, l'adhésion à DÉPARTS n'est pas remboursable. Le remboursement de tout ou partie des taxes aériennes ou assimilées dépendra de la politique de remboursement du transporteur (ou autre organisme collecteur) sans que DÉPARTS ou l'assureur ne puisse

intervenir d'aucune manière sur cette décision. Dans le cas où les pénalités facturées par le transporteur aérien seraient supérieures au barème des frais de résolution ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le client.

### **3. Cession du contrat de voyage**

Conformément aux articles L.211-11 et R.211-7 du code du tourisme, le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le cédant est tenu d'informer DÉPARTS 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 voyage. 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. Ce coût peut varier en fonction des voyages et sera porté à la connaissance du client avant la cession du contrat. Si le voyage cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie seront appliqués au client. DÉPARTS précise qu'il est possible que les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

## **VI. MODIFICATION / RÉOLUTION DU CONTRAT DU FAIT DE DÉPARTS**

### **1. Modification**

Conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, DÉPARTS se réserve le droit, avant le début du voyage de modifier unilatéralement le prix du voyage selon les conditions de l'article L.211-12 du code du tourisme, ainsi que les autres clauses du contrat si la modification est mineure et que le voyageur est informé de manière claire compréhensible et apparente sur un support durable.

En vertu des articles R.211-9 et L.211-13 du code du tourisme, si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat (y compris les exigences particulières du voyageur préalablement acceptées) ne peut pas être respecté par suite d'un événement extérieur s'imposant à DÉPARTS ou s'il y a une augmentation du prix de plus de 8%. DÉPARTS avertira le voyageur et lui fera une proposition de modification du voyage en l'informant de la faculté dont il dispose soit d'accepter cette modification ou un voyage de substitution soit de résoudre le contrat sans frais. Sauf indication contraire, le voyageur devra faire part de sa décision dans un délai maximal de 7 jours, à compter de la réception de l'information précitée.

En cas d'absence de réponse dans le délai fixé, les modifications proposées seront réputées acceptées par le voyageur. Si les modifications proposées ou le voyage de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage, ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si toutefois, le voyageur n'accepte aucune modification ni aucun autre voyage, DÉPARTS, remboursera tous les paiements effectués dans les meilleurs délais et au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L.211-17 du code du tourisme.

## 2. Résolution du contrat

Conformément à l'article L.211-14 DÉPARTS peut résilier le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, sans être tenu à une indemnisation supplémentaire si :

1. Le contrat ne peut pas être exécuté en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage.
2. Le nombre de participants requis pour la réalisation du voyage n'est pas atteint (indiqué dans le contrat). Dans ce cas DÉPARTS notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
  - 20 jours avant le début du voyage pour les voyages de plus de 6 jours
  - 7 jours avant le début du voyage pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
  - 48h avant le début du voyage pour les voyages ne durant pas plus de 2 jours

## VII. ASSURANCES

DÉPARTS bénéficie via le réseau de la CNFR d'une assurance assistance/rapatriement auprès de la SMACL - Associations et collectivités – 141 avenue Salvador Allende – 79038 Niort cedex 9 ; N°148339N. Cette assurance couvre tous les adhérents de DÉPARTS et par conséquent tous les participants à ses voyages.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT : Contrat avec la SMACL N° M 148339N (souscrit par la CNFR)

Contrat groupe CNFR M 148339/N

Tel +33 (0) 5 49 32 56 56

Assistance n° vert : 0 800 02 11 11

Depuis l'étranger : + 33 5 49 34 83 38

Il est recommandé de consulter le détail et les montants des garanties ainsi que les exclusions avant toute inscription, en cliquant ici : [https://www.gestanet.org/gestanet2/documents/assurance/2020-2021/guide\\_assurance\\_smacl\\_2020-2021.pdf](https://www.gestanet.org/gestanet2/documents/assurance/2020-2021/guide_assurance_smacl_2020-2021.pdf)

Cette assurance ne couvre pas les voyageurs en cas de prolongement de séjour, elle les couvre uniquement durant la période de voyage organisée par DÉPARTS.

Le voyageur reste libre de souscrire toute autre assurance optionnelle, si les garanties et les montants lui semblent insuffisants. DÉPARTS ne propose aucune assurance optionnelle, mais recommande à ces voyageurs de consulter les garanties de leurs cartes bancaires, de se rapprocher de l'agence ou de la compagnie aérienne où sont achetés les billets d'avion, ou bien de se rapprocher d'une compagnie d'assurance spécialisée.



## VIII. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour chaque voyage DÉPARTS fourni aux clients préalablement à la conclusion du contrat les informations essentielles concernant les formalités administratives et sanitaires pour entrer dans le pays souhaité. Les formalités administratives et sanitaires indiquées sur le site de DÉPARTS concernent uniquement les ressortissants français et sont difficilement actualisables en temps réel, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire de certains pays. Il appartient donc au client de se renseigner précisément et régulièrement sur le pays souhaité auprès des autorités compétentes.

Des informations générales sont disponibles sur les sites (ministère des affaires étrangères) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.actionvisas.com](http://www.actionvisas.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). De manière générale pour voyager dans les pays de l'Union européenne et de l' Espace Schengen, seul une carte nationale d'identité ou un passeport d'identité en cours de validité suffit. La plupart des pays exigent un passeport d'identité valable encore 6 mois après la date de retour et certains pays exigent un visa, un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination etc. La durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations. Dans certains cas les visas sont à payer à l'arrivée à l'aéroport du pays concerné. Les frais liés à ces démarches administratives et sanitaires varient en fonction des pays, ils sont à la charge du client et ne peuvent en aucun cas être remboursés par DÉPARTS.

En cas de non conformité des documents ou de rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait, par ailleurs, prétendre à aucun remboursement. DÉPARTS ne pourra, être tenu responsable des conséquences du non-respect de ces consignes et règlements policiers, douaniers et sanitaires.

## IX. RESPONSABILITÉS

Conformément aux articles L.211-16 et L211-17-1 du code du tourisme, DÉPARTS est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté. En aucun cas, DÉPARTS ne pourra être tenu responsable :

- Des dommages indirects, imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Des erreurs de réservation imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- De la perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- De l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non prévues dans le programme de voyage, ni des pré- et post acheminements pris à l'initiative du voyageur.
- D'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ ou franchir les frontières, conformément aux informations transmises par DÉPARTS.
- Des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi, ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de DÉPARTS.

Par ailleurs la responsabilité des compagnies aériennes est limitée exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). En cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, la responsabilité de DÉPARTS ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

## **X. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à DÉPARTS et ses prestataires (qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne), pour la gestion de leurs prestations. Les clients peuvent à tout moment avoir accès, s'opposer, rectifier ou supprimer l'ensemble des données les concernant, en contactant DÉPARTS. Ils peuvent également s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **XI. TOURISME RESPONSABLE ET SOLIDAIRE**

En tant qu'association de tourisme solidaire, DÉPARTS propose des voyages plus respectueux de l'environnement, du patrimoine, des ressources et des populations locales. DÉPARTS vise à favoriser l'économie locale des régions visitées, en travaillant de manière équitable avec les prestataires locaux, directement avec les habitants et en soutenant des projets de développement sur place. Les voyageurs sont encouragés à adopter un comportement responsable et solidaire lors des voyages et sont tenus de lire et d'accepter la charte des voyageurs de DÉPARTS.

## **XII. RÉCLAMATIONS**

Au cours du voyage, conformément à l'article L.211-16 du code du tourisme, le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les plus brefs délais, directement auprès du représentant local de DÉPARTS. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Après le voyage, toute réclamation devra être transmise à DÉPARTS, accompagnée des pièces justificatives par voie postale ou électronique, dans un délai maximal de 30 jours, après la date de retour. La date prise en compte sera celle de la réception de la réclamation par DÉPARTS. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. DÉPARTS s'engage à traiter les réclamations dans un délai de 6 semaines à compter de la réception. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Si aucun arrangement à l'amiable n'est possible avec DÉPARTS, le voyageur est libre de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <http://mtv.travel> . Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>). En cas d'action contentieuse, le différend sera du ressort du Tribunal de Commerce.

### XIII. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. DÉPARTS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, DÉPARTS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en) insolvable(s). Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. DÉPARTS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds mutuel de solidarité (FMS) de l'UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (8 rue César Franck – 75015 Paris, 01 47 83 52 34) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de DÉPARTS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cid-Texte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cid-Texte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)