



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les activités de DEPARTS sont conformes à la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, relative à la vente de voyages ou de séjours. Nous agissons en référence au décret d'application n°94-490 du 15 juin 1994. Ces textes régissant l'activité voyage sont à votre disposition sur simple demande.

### INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives des séjours figurant sur le site de DEPARTS ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Vous est invité à vous reporter à la fiche descriptive du voyage choisi.

### INSCRIPTION

Votre inscription à l'un des séjours de DEPARTS accompagné du versement de l'acompte, vaut acceptation des présentes conditions générales de vente, des conditions particulières et de notre Charte.

Votre inscription est enregistrée à réception d'un acompte de 20 %, auquel s'ajoute 20 euros pour l'adhésion, et, si vous décidez de la souscrire, le montant de l'assurance voyage optionnelle.

La réception de l'acompte n'implique réservation que dans la limite des places disponibles sur le voyage demandé. Dès acceptation et enregistrement de votre réservation, DEPARTS vous adressera un contrat valant confirmation de votre inscription et précisant le montant du solde à payer, le calendrier et les modalités de règlement, les formalités de révision des tarifs conformément à l'article R211-8 ainsi que l'ensemble des informations prévues par l'article R211-6.

Le solde devra impérativement parvenir à DEPARTS au plus tard « trente jours » avant le départ.

Dans le cas contraire, DEPARTS se réserve le droit d'annuler votre réservation sans remboursement des sommes déjà perçues.

L'inscription à « trente jours » ou moins du départ implique le paiement en une seule fois de l'intégralité du montant du voyage, de l'adhésion et, si vous souhaitez la souscrire, de l'assurance voyage optionnelle.

### PRIX

Les prix indiqués sur le site internet de « DEPARTS », et les fiches descriptives des voyages sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de votre inscription pour le voyage concerné et vous est confirmé avant votre inscription définitive au séjour.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, DEPARTS se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site internet, notamment aux prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ou à l'identité du transporteur aérien.

Le contrat, comprenant la description du séjour, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas, ainsi que des conseils spécifiques, vous sera adressé avant votre inscription définitive.

De façon générale, le supplément chambre individuelle, les frais de vaccins, de visa, de formalités administratives, les boissons, extras personnels et le matériel personnel ne sont jamais inclus dans le prix, sauf mention contraire, précisée dans la fiche descriptive.

Les prix sont calculés sur la base de groupes de 6 personnes minimum et de 12 personnes maximum (selon les voyages) ». En dessous du minimum de voyageurs prévu, un supplément "petit groupe" vous sera proposé, au plus tard « 30 jours avant le départ ».

Vous avez la possibilité de renoncer au départ avec ce supplément. Ce supplément vous serait remboursé si d'autres inscriptions venaient compléter le groupe.

Les prix sont établis sur la base des taux de change, des tarifs aériens (carburants...) et des prestations au sol connus au jour de leur programmation et indiqués dans les fiches descriptives de séjour.

Toute modification significative de ces tarifs et taux pourra entraîner une révision des prix publiés, conformément aux dispositions légales et au plus tard 30 jours avant le départ.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre d'information exclusivement (cf. Kit voyageur). La responsabilité de DEPARTS ne saurait être retenue à ce titre.

Il appartient à chaque participant de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne). En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du participant.

## TRANSPORT AERIEN

Compte tenu de la taille réduite de nos groupes, DEPARTS achète généralement les billets d'avion une fois l'inscription confirmée. Les prix de nos voyages peuvent donc être réajustés en fonction des tarifs aériens disponibles en classe "économique". DEPARTS vous invite donc à vous inscrire au plus tôt, particulièrement pour les périodes de vacances scolaires. Toute inscription tardive reste aléatoire et peut entraîner des frais supplémentaires.

Les prix de nos voyages sont établis au départ des villes indiquées dans nos fiches descriptives. Dans la plupart des cas, il est possible de choisir une autre ville de départ, ceci pouvant éventuellement entraîner un surcoût. Consulter DEPARTS.

**Modification/annulation :** les dates et horaires de transport peuvent être soumis à des modifications même après confirmation. DEPARTS vous conseille donc de prendre les dispositions nécessaires pour vos engagements avant ou après votre voyage. Le client ne pourra en effet exiger de DEPARTS aucun dédommagement.

Par ailleurs, en cas d'annulation du voyage, séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés au client.

Si les dates d'aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, DEPARTS ne peut en aucun cas être tenu pour responsable et vous demandera une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés.

Commentaire [CR1]: Responsabilités ?

Commentaire [ACM2]: Formalités est plus communément utilisé

Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, DEPARTS confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des articles R211-15 à R211-18. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

Bagages : vos bagages demeurent en permanence sous votre propre responsabilité. Le poids autorisé, différant d'une compagnie à l'autre, pourra vous être indiqué par DEPARTS. En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne. Si le client a souscrit l'assurance voyage optionnelle que DEPARTS propose à l'article XI-2 des présentes conditions, ce dommage pourra être couvert sous réserve de respecter les conditions décrites dans le contrat d'assurance.

Responsabilité : La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, 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).

La responsabilité de DEPARTS ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. DEPARTS 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 aucune indemnisation à la charge de DEPARTS.

## ASSURANCES

### Responsabilité Civile et Assistance rapatriement

DEPARTS bénéficie, via le réseau des Foyers Ruraux d'une assurance Responsabilité Civile professionnelle, auprès de la SMAC. Cette assurance couvre tous les participants aux séjours proposés par DEPARTS qui sont adhérents à DEPARTS.

L'assistance /rapatriement est obligatoire.

#### **Contrat SMAC**

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 dès votre inscription, en cliquant ici :

[http://www.fnfr.org/images/imagesFCK/file/assurance/guide\\_assurance\\_smac\\_assurances\\_2012\\_2013.pdf](http://www.fnfr.org/images/imagesFCK/file/assurance/guide_assurance_smac_assurances_2012_2013.pdf)

Si vous estimez que ces garanties et leur montant ne sont pas suffisants, vous restez libre de souscrire toute autre assurance.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance/rapatriement ne couvre que la partie du séjour organisée par DEPARTS.

En complément de cette assurance, DEPARTS vous propose de souscrire une assurance voyage optionnelle présentée ci-dessous.

### **Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour**

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagage, du retard d'avion/de train, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, ni couverts par l'assurance séjour, DEPARTS vous conseille vivement la souscription d'une assurance proposée par l'agence auprès de laquelle vous achetez votre billet.

Si vous souhaitez souscrire à cette assurance, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire, par ailleurs, d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le contrat proposé.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation - interruption de programme, vol de bagages, etc.)

### **DOCUMENTS DE VOYAGE**

Au plus tard 20 jours avant le départ, DEPARTS vous adressera un carnet de voyages comprenant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de votre voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations pratiques, matériel à prévoir, contact du représentant sur place, etc.). Chacun des participants, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations.

### **PENDANT LE VOYAGE**

DEPARTS agissant en qualité d'intermédiaire entre les voyageurs et les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales...), il ne saurait se substituer à ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Si, après le départ, DEPARTS se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, DEPARTS fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

Si DEPARTS ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, DEPARTS devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre DEPARTS et le client.

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe. DEPARTS ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant. L'accompagnateur pourra décider de modifier le programme prévu, en fonction des conditions météorologiques, de la capacité et du niveau des participants, et des conditions de sécurité du lieu du voyage. Il pourra alors être proposé des prestations de remplacement.

### **ANNULATION**

#### **1. Du fait de DEPARTS:**

DEPARTS Maison des associations 13350 Charleval - Immatriculation tourisme 075100174 – SIRET 45376961900019  
Pour nous écrire : 238, rue du jardin public 07170 Villeneuve de Berg  
[www.departs-voyages-solidaires.com/](http://www.departs-voyages-solidaires.com/) <https://www.facebook.com/departsvoyagesolidaires>

DEPARTS peut être exceptionnellement contraint d'annuler votre séjour si :

- le nombre minimum de participants n'est pas atteint et, dans ce cas, DEPARTS vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ,
- les conditions de sécurité l'exigent,
- en cas d'événements imprévisibles.

DEPARTS vous proposera dans la mesure du possible un séjour équivalent à un coût comparable que vous serez libre d'accepter. Vous serez informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau séjour par DEPARTS dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à votre charge. En cas de refus de ce nouveau séjour, DEPARTS remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

Par ailleurs, pour les voyages vendus sans le transport, DEPARTS vous demande de ne pas réserver votre transport avant confirmation du séjour

## 2. De votre fait :

Toute annulation de votre part avant le départ doit parvenir à DEPARTS par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception. Dans tous les cas, DEPARTS retiendra des frais de pénalités calculés sur le prix total du séjour, hors billet d'avion, et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-après :

- > 45 jours : 30% du prix du voyage
- 44 < > 20 jours : 50% du prix du voyage
- 19 < > 10 jours : 60% du prix du voyage
- Moins de 10 jours : 100% du prix du voyage

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 DEPARTS 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 de frais d'annulation ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le client.

Les montants de l'assurance voyage optionnelle et les frais d'adhésion à DEPARTS ne sont pas remboursables.

Tout séjour interrompu à votre initiative est intégralement dû.

De même, toute interruption faisant suite à une exclusion décidée par votre accompagnateur, pour capacité physique insuffisante ou non-respect des consignes de sécurité n'ouvre droit à aucun remboursement.

La souscription à l'assurance voyage ne dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable au moment de votre annulation. Dans le cas d'une annulation de votre fait, vous devrez respecter les conditions des garanties d'assurance pour obtenir le remboursement.

En cas de souscription d'une assurance voyage optionnelle pour le vol, seule la compagnie d'assurance pourra apprécier et décider, selon les éléments que vous serez en mesure de lui fournir, de vous rembourser les frais d'annulation facturés par DEPARTS. Il vous revient d'effectuer les démarches nécessaires à votre remboursement directement auprès de l'assureur.

## CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer DEPARTS de sa décision par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement à DEPARTS par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

## RECLAMATIONS

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent les adresser par écrit, dans les plus brefs délais, par tout moyen permettant d'en accuser réception à : adresse postale + mail à DEPARTS. Nous vous recommandons fortement de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de DEPARTS toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. DEPARTS s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des prestataires et partenaires locaux, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi DEPARTS, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client 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>

En cas d'action contentieuse, le différent sera du ressort du Tribunal de Commerce.