

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Sous réserve d'évolution ultérieure et imprévisible à la date de parution (septembre 2023)

Les séjours VIVALANGUES sont conformes aux nouvelles dispositions législatives régissant l'organisation de voyages depuis le 1.07.2018 :

- Code du tourisme Livre II articles L211-1 à L211-14
- ordonnance 2017.1717 du 20/12/2017
- décret 2017.1871 du 29/12/2017
- arrêté du 1/03/2018

Textes disponibles sur www.legifrance.gouv.fr

Ce sont des voyages à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211.2.11 du Code du tourisme.

- Droit applicable : les présentes conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

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.

L'association Vivalangues sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'association Vivalangues dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

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 peuvent 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.

Vivalangues a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot, 75 017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Vivalangues.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national est consultable sur : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302> transposée en droit national est consultable sur : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2302>

1

ASPECT ADMINISTRATIF

Tout voyage ou sortie scolaire se fait sous l'autorité et la responsabilité du chef d'établissement qui désigne un professeur responsable prenant en charge le projet éducatif et le suivi du déroulement des activités (circulaire 201-117 du 3/08/2011).

- Ces déplacements à caractère facultatif, dont la durée ne peut en général excéder 5 jours pris sur le temps scolaire (voire plus dans certaines circonstances), font partie intégrante du projet d'établissement. Contrairement aux voyages ou déplacements à caractère obligatoire, ils ne sont pas soumis à l'obligation de gratuité et donnent lieu à la perception d'une participation financière des familles (BOEN n° 6 du 25/09/1997). Le principe du voyage et son prix doivent être adoptés par le C.A sur présentation et demande du chef d'établissement puis validés par les autorités de tutelle.

- Si l'ordonnateur est le chef d'établissement, la gestion est confiée à l'agent comptable qui a pour mission d'encaisser les sommes dues et de payer les prestations selon les termes de la convention établie en respectant les circulaires 27193 du 11/09/1997 et 2005-022 du 02/02/2005 (BOEN N°6 du 10/02/2005) précisant les règles de dérogation au principe de paiement après service fait.

Vous pouvez aussi consulter «LE MAG'» guide des voyages scolaires sur le site de l'UNOSEL : <https://www.unosel.org/le-mag-vse-de-lunosel/>

2

L'OFFRE PRECONTRACTUELLE

Sur demande nous vous faisons parvenir une offre précontractuelle détaillée avec :

- l'identification des parties

Le voyageur effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, et notamment être âgé de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou curatelle.

À noter que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr. La personne concluant le contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'elle a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins. La personne concluant le contrat pourra accepter ou refuser de transmettre ses données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat.

- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : VIVALANGUES - 12 rue de Condé - 59110 La Madeleine. Ou un courrier électronique à : info@vivalangues.fr

- l'objet du contrat

- les informations voyage :

- intitulé du forfait et référence du séjour,
- pays/destination,
- dates et durée,

- moyens de transport retenus : caractéristiques, moyen, catégorie, classe, horaires prévisionnels de départ et retour, durée et lieu des éventuelles escales et correspondances, si connus au moment de l'établissement du contrat. En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L.211-10 du Code du Tourisme, seront remis à l'ensemble des participants les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée,
- programme par jour, répartition des chambres si hébergement en hôtel/auberge/résidence, détail des visites/excursions/activités, langue utilisée,
- repas,
- adaptation ou non du séjour aux personnes à mobilité réduite. Cette information ne dispense pas le co-contractant d'informer Vivalangues de la situation particulière de ses voyageurs avant de réserver, afin que Vivalangues puisse vérifier l'adéquation du séjour à leurs besoins.

Le co-contractant ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non conformité des prestations liées à des besoins particuliers s'il n'en a informé Vivalangues préalablement à la réservation.

- les formalités de police et formalités sanitaires (dont l'accomplissement incombe au client, et à titre indicatif le jour de l'inscription) :
 - Formalités de police : CNI (en cours de validité) ou Passeport (validité postérieure à la date du retour/pages vierges successives).

Éventuellement VISA (durée approximative d'obtention précisée) en fonction de la destination.

Important : il est impératif que chaque participant soit muni d'une pièce d'identité conforme. Il appartient au client de vérifier la validité des documents en sa possession, et de s'assurer d'être en conformité avec les formalités douanières administratives et sanitaires du pays d'origine et de destination. En cas de non respect à ces formalités, VIVALANGUES ne saurait en être tenu pour responsable. Les frais afférents seront dès lors à votre entière charge.

Il appartient au client de vérifier que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux de sa pièce d'identité utilisée pour le séjour.

Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination.

Mineurs : dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par un titulaire de l'autorité parentale, doit être muni du formulaire d'autorisation de sortie de territoire CERFA n°15646*01 à télécharger sur https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

L'autorisation de sortie du territoire (AST) d'un mineur non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale est rétablie depuis le 15 janvier 2017. Le décret publié en ce sens au Journal officiel du 4 novembre 2016 fait suite à l'article 49 de la loi du 3 juin 2016.

Dispositions à prendre en amont et pendant le voyage du mineur :

L'enfant mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit impérativement présenter les quatre documents suivants :

1 Sa pièce d'identité valide : carte nationale d'identité ou passeport + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination

2 Photocopie recto/verso du titre d'identité valide ou périmé depuis moins de 5 ans du parent signataire : carte nationale d'identité ou passeport

3 Si le nom du parent signataire est différent de celui de l'enfant, -> se munir de la photocopie du livret de famille : pages sur lesquelles figurent le nom des parents et celui de l'enfant

4 Tous les paragraphes et toutes les cases du formulaire Cerfa doivent être complétés et signés (paragraphe 4) par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale (attention : la signature du formulaire doit être identique à celle de la pièce d'identité présentée)

Il est conseillé de vous inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>.

- Formalités sanitaires :

demandez l'avis de votre médecin.

Consultez, jusqu'au jour du départ, les sites <https://www.pasteur.fr/fr> et <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations recommandées par l'institut Pasteur pour effectuer son séjour.

Chaque participant doit être muni de la Carte Européenne d'Assurance Maladie. Valable 1 an, elle est délivrée gratuitement par votre Caisse d'Assurance Maladie.

- le prix TTC et les assurances :

- ce que le prix comprend et ne comprend pas pour un effectif précis (le client enverra dans un délai raisonnable la liste des participants, nécessaire à la réservation des prestations). NB. les dépenses personnelles faites à destination ne sont jamais comprises dans le tarif communiqué,

- les éventuels suppléments et options,

- les modalités de paiement (mode de règlement et calendrier). Vivalangues se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, de constater l'annulation du contrat par le client et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues,

- la gestion des inscriptions individuelles des participants (les inscriptions individuelles sont gérées par le client qui informe Vivalangues dans les meilleurs délais),

- les assurances : Il convient de vérifier que chaque participant est individuellement assuré en responsabilité civile et en assistance rapatriement, soit par une assurance scolaire étendue aux activités hors temps scolaire, soit par l'assurance multirisques des parents. Si tel n'est pas le cas, des assurances sont proposées (cf. ci-dessous) et sont à souscrire dès l'inscription. Les assurances font l'objet d'une facture séparée et leur montant n'est jamais remboursable.

- Assistance rapatriement : tout participant à un voyage doit être assuré en assistance rapatriement. Si le groupe n'est pas couvert par l'assurance de l'établissement scolaire, ou individuellement par l'assurance des parents, la souscription devient alors obligatoire (ne peut être souscrit que pour la totalité du groupe)

- Annulation individuelle couvrant la maladie, accident ou décès, extension épidémie ou pandémie et Annulation totale du groupe.

Une copie du contrat vous est transmise afin de prendre connaissance des dispositions générales de la couverture garantie et le contrat sera joint automatiquement au contrat de vente en cas de souscription. Il est à noter que Vivalangues effectue la souscription au nom et pour le compte de l'établissement. Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a pas été mise en œuvre.

Le contractant peut régler via les moyens de paiement suivants :

virement bancaire

chèque libellé en euros tiré sur une banque française

carte bancaire française (sauf American Express)

chèques vacances ANCV

- modification du séjour à l'initiative de Vivalangues :

Avant départ :

En cas de modification d'un élément essentiel du contrat, le voyageur se voit offrir le choix entre l'acceptation d'un séjour de substitution ou l'annulation sans frais du voyage.

Le voyageur devra faire connaître son choix au professionnel dans un délai de 2 jours. En l'absence de réponse dans ce délai, le voyageur sera réputé accepter la proposition de modification.

En cas d'annulation, le remboursement interviendra sous 14 jours après la réception de la demande d'annulation.

Après départ :

Si une part importante des services proposés s'avère indisponible à destination, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer des prestations sans surcoût pour le voyageur.

Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le voyageur pourra prétendre à une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les prestations de substitution 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.

- la révision du prix :

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée :

- Part du Transport

- Redevances et taxes connues à la date du contrat

- Part des achats en Devises et taux de référence

Ces éléments vous seront communiqués dans l'offre précontractuelle en fonction de votre projet de séjour.

Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

- **remboursement des taxes d'aéroport :**

Le voyageur peut demander le remboursement des taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager des vols qu'il n'a pas consommés aux coordonnées précisées à l'article « Réclamations et Médiations ». La demande est gratuite lorsqu'elle est effectuée en ligne. Des frais n'excédant pas un montant de 20% des sommes remboursées peuvent être facturés si la demande est effectuée par courrier ou par téléphone.

- **les conditions d'annulation sans assurance par le voyageur (hors aérien et ferroviaire) :**

Absence de droit de rétractation : conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais fixés ci-dessous. La date de réception du courrier ou email d'annulation sera retenue pour l'application du barème ci-dessous. Sont notamment considérées comme des annulations entraînant l'application du barème ci-dessous les demandes de : modification des dates de départ et de retour, des aéroports de départ et d'arrivée, changement d'hôtel.

Après départ : toute prestation non consommée ou modifiée, à destination, à l'initiative du client du fait du voyageur, ne donnera lieu à aucun remboursement.

- **ANNULATION INDIVIDUELLE DES PARTICIPANTS**

A plus de 30 jours avant le départ, une retenue de 30% du montant du voyage et du séjour ou totalité de l'acompte.

Entre 30 et 16 jours avant le départ, une retenue de 75%.

Entre 15 et 8 jours avant le départ, une retenue de 90%.

A moins de 8 jours avant le départ, une retenue de 100% quelle que soit la raison.

- **ANNULATION TOTALE DU VOYAGE (GROUPE) , voyage en autocar**

A plus de 30 jours avant le départ, une retenue de 30% du montant du voyage et du séjour ou totalité de l'acompte.

Entre 30 et 16 jours avant le départ, une retenue de 75%.

Entre 15 et 8 jours avant le départ, une retenue de 90%.

A moins de 8 jours avant le départ, la totalité des frais de séjour et de voyage sera retenue.

-> en cas de voyage en train et/ou avion les conditions des opérateurs s'appliquent et s'ajoutent aux frais d'annulation de notre barème ci-dessus.

- **AUTRES CAS D'ANNULATION :**

En cas d'indisponibilité d'un voyage confirmé, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer au voyageur un séjour de substitution.

En cas de résiliation du contrat du fait du professionnel, et sauf si l'annulation du séjour est causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur pourra prétendre à l'indemnité prévue à l'article R211-10 du code du tourisme.

3

L'INFORMATION CONTRACTUELLE

L'information contractuelle (contrat de vente) comprendra les éléments suivants :

- **contact** : le point de contact du représentant local de VIVALANGUES vous sera communiqué avant votre départ.

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais :

LIGNE D'URGENCE VIVALANGUES 24h/24 7j/7 : 03 20 63 11 03 (appels uniquement)

BUREAUX VIVALANGUES du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h : 03 20 63 11 90 (appels uniquement)

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

- **responsabilité** : Vivalangues est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat et est tenu d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. En aucun cas Vivalangues ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommage imputable soit aux voyageurs, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans le cadre de la vente de vols secs, Vivalangues agit en tant que mandataire. Sa responsabilité se limite à la délivrance d'un titre efficace, elle ne saurait être engagée que pour faute prouvée.

- **garant financier de Vivalangues** : Vivalangues a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'**APST**. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot, 75 017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Vivalangues.

- **assureur responsabilité civile professionnelle de Vivalangues** : Vivalangues a souscrit une assurance RCP auprès d'**ALLIANZ IARD** - 5C Esplanade Charles de Gaulle - 33081 Bordeaux Cedex (contrat n°558494047).

- **cession du contrat** : Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

- **réclamations & médiation** : le voyageur peut demander de l'aide en cas de difficulté sur place et est tenu de signaler toute non conformité qu'il rencontre à destination au contact dont les coordonnées figurent sur son carnet de voyage. Le défaut de signalement d'une non conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : VIVALANGUES, 12 rue de Condé, BP 50221- 59562 LA MADELEINE CX par [lettre RAR ou mail à info@vivalangues.fr accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

- **nullité** : le fait que Vivalangues ne se prévale pas à, un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions générales et particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si l'une des dispositions visées au contrat de voyage ou aux conditions de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

- **exigences particulières du voyageur acceptées par Vivalangues**

4

PROTECTION DES DONNEES

Charte sur la protection des données consultable sur notre site : <https://www.vivalangues-scolaire.fr/app/default/ftp/pdf/politique-vivalangues.pdf>