

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

La signature d'un contrat de vente pour la réalisation d'un voyage scolaire implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente de l'entreprise VOYEL (**V**oyages **E**vènements **L**oisirs) via son service des voyages scolaires GLOBE.J VOYEL.

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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'entreprise VOYEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise VOYEL 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.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

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. VOYEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (08-10 rue d'Astorg 75008 PARIS – Tel : 08 10 63 09 09 prix d'un appel local depuis un poste fixe – courriel [cnil@groupamabanque.fr](mailto:cnil@groupamabanque.fr)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VOYEL.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**Les conditions particulières** à chaque voyage ou séjour sont portées à la connaissance du client avant l'inscription : elles précisent notamment le contenu des prix, des modalités de règlement et les conditions pratiques d'annulation.

En outre, l'agent de voyages doit informer le client des diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage ou du séjour, en vigueur au moment de l'inscription et dont l'accomplissement incombe au seul client.

### Définitions

Le client : toute personne qui réserve/achète un séjour ou tout bénéficiaire d'une prestation réservée au détaillant.

Le détaillant : la société VOYEL (Voyages Evènements Loisirs) via son service des voyages scolaires GLOBE.J.

**PRIX / REVISION DU PRIX** - Les prix ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur à la réalisation du devis. Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des taux de change ou des tarifs des transports, peut entraîner un changement de prix dont le client sera immédiatement informé, selon les dispositions légales et réglementaires.

**MODALITES DE REGLEMENT** - Une réservation est ferme et définitive après validation du contrat de vente, du programme et des présentes conditions de vente signées, et accompagnées du règlement de l'acompte. L'inscription à un voyage implique le versement d'un acompte de 30% du prix du voyage et la signature d'un contrat de réservation. Le règlement d'un second acompte de 40% sera exigé 8 à 10 semaines avant le départ. Le paiement du solde sera effectué environ 10 jours avant le départ.

Le Détaillant 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 indiquées dans nos conditions particulières de vente.

Pour toute réservation à moins de 30 jours du départ, le paiement du prix total du séjour sera exigé au moment de la signature du contrat.

Le client peut régler via les moyens de paiement suivants : chèque, virement bancaire ou chèques vacances.

**ANNULATION - Annulation par le client avant le départ :** toute annulation partielle doit nous être communiquée par email dans les 5 jours ouvrés suivant la date de l'évènement conduisant à l'annulation du voyage en précisant le nom et le prénom de la personne qui annule ainsi que la cause de l'annulation. Dans le cas contraire, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

L'annulation totale du groupe doit nous être communiquée par courrier avec accusé réception au moment de la prise de décision en indiquant la cause de l'annulation. Dans le cas contraire, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**Annulation par le client après le départ :** toute prestation non consommée ou modifiée à l'initiative du client à destination du fait du voyageur ne donnera lieu à aucun remboursement.

**Annulation/modification à l'initiative du détaillant :** en cas d'indisponibilité d'un voyage confirmé, le détaillant fera son possible pour proposer au client un séjour de substitution. En cas de résiliation du contrat du fait du détaillant, et sauf si l'annulation du séjour est causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, le client pourra prétendre à l'indemnité prévue à l'article R211-10 du code du tourisme.

#### **FRAIS D'ANNULATION - Absence de droit de rétractation**

*Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.*

Les contrats de vente de GLOBE.J VOYEL ne sont donc pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et devra s'acquitter des frais suivants :

#### **Si le voyage comprend une part aérienne**

Ce sont les conditions d'annulation de la compagnie aérienne qui s'appliquent.

Les taxes aéroport seront remboursées.

#### **Pour la part terrestre et/ou maritime du prix du voyage**

**En cas d'annulation totale du groupe par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des frais suivants :**

- Plus de 45 jours avant le départ : 30% du montant du voyage.
- De 45 à 30 jours avant le départ : 50% du montant du voyage.
- De 29 à 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage.
- Moins de 15 jours avant le départ : 100% du montant du voyage.

*Est considérée comme annulation totale, l'annulation de plus de 30% du nombre de participants prévu dans le contrat.*

**En cas d'annulation partielle du groupe par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des frais suivants :**

- Plus de 30 jours avant le départ : le prix par personne est recalculé sur la base du nouvel effectif afin de tenir compte des coûts fixes qui sont incompressibles.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 50% du montant du voyage par personne annulée.
- De 20 à 10 jours avant le départ : 75% du montant du voyage par personne annulée.
- Moins de 10 jours avant le départ : 100% du montant du voyage par personne annulée.

*Est considéré comme annulation partielle, tout désistement d'un participant à concurrence de 30% du nombre de participants prévu dans le contrat.*

Si un voyageur abandonne un circuit en cours de route, ou ne se présente pas au départ, pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti (notamment pour défaut de présentation des papiers de police ou de douane).

Si le client souscrit une assurance garantie annulation, la prime d'assurance n'est en aucun cas remboursable. Le montant de la part terrestre est évolutif après la signature du contrat ; il dépendra des prestations complémentaires ajoutées par le client et facturées avant le départ (visites, activités, repas, ...).

**MODIFICATION DU SEJOUR - Avant départ** : en cas de modification d'un élément essentiel du contrat, le client se voit offrir le choix entre l'acceptation d'un séjour de substitution ou l'annulation sans frais du voyage. Le client devra faire connaître son choix au détaillant dans le délai déterminé par ce dernier. En l'absence de réponse dans ce délai, le client sera réputé d'accepter ou refuser 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 détaillant fera son possible pour proposer des prestations sans surcoût pour le client. Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le client pourra prétendre à une réduction de prix appropriée. Le client 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.

**FORMALITES - Passeport et Carte d'Identité** : Les voyageurs de nationalité française doivent être en possession de pièces d'identité mentionnées à chaque programme.

Limites de validité :

- Carte Nationale d'Identité : 10 ans pour les mineurs et 15 ans pour les majeurs (depuis le 01/01/14, les cartes d'identité délivrées entre janvier 2004 et décembre 2013 sont valables 15 ans pour les majeurs – il appartient au voyageur de vérifier si le pays de destination accepte cette prolongation).

- Passeport : 5 ans pour les mineurs et 10 ans pour les majeurs.

Les voyageurs de nationalité étrangère possédant un passeport étranger ou une carte de résident privilégié devront se renseigner, auprès de leur consulat, sur les pièces d'identité qui leur sont nécessaires (Visa, ...).

- Chaque participant au séjour à l'étranger doit être muni d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité.

- Chaque participant mineur au séjour à l'étranger doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (A.S.T.).

- Chaque participant à un séjour en Europe et au Royaume-Uni doit être muni de sa Carte Européenne d'Assurance Maladie. Elle est nominative, valable 1 an et permet d'accéder à la prise en charge des soins qui pourraient être nécessaires durant le voyage (demande auprès de votre CPAM).

- Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites : <https://www.pasteur.fr/fr> ET <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>.

- Nous vous conseillons également de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Le client reconnaît avoir été informé des risques encourus pour la destination choisie.

**HEBERGEMENT** - Le classement des hôtels mentionné sur le descriptif du séjour s'entend toujours en normes locales. Les usages du pays d'accueil peuvent différer des normes françaises.

Les chambres individuelles font l'objet d'un supplément et sont toujours en nombre très limité. De plus, elles ne sont pas forcément situées au même niveau que les chambres des élèves ce qui pose des problèmes de surveillance.

En cas de changement de répartition des participants, diminution de l'effectif, désistement important de familles d'accueil (ces dernières ne pouvant pas être liées contractuellement au service GLOBE.J de la société VOYEL) ou du lieu d'hébergement collectif quel qu'en soit le motif, le détaillant se réserve le droit de modifier le type et le lieu d'hébergement du séjour réservé.

**TRANSPORT** - 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, en cas de transport, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Les séjours avec transport en autocar sont calculés sur la base d'un programme défini. Toute modification du programme qui entraînerait une augmentation du nombre de kilomètres fera l'objet d'un supplément.

**VISITES/ACTIVITES** - Pour un séjour incluant des visites/activités, leur prix est forfaitaire et ne peut donner droit à aucun remboursement. Si certaines visites/activités ne peuvent s'effectuer, elles seront remplacées dans la mesure du possible. Pour les autres séjours, un supplément forfaitaire est communiqué en fonction du programme demandé.

**BESOINS PARTICULIERS** - Il est de la responsabilité du client de faire part au détaillant de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du contrat de voyage.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le détaillant préalablement à la réservation.

Toute allergie ou problème médical devra être communiqué par écrit, en français et dans la langue du pays pour les séjours à l'étranger, 45 jours minimum avant le départ. A réception de ces informations, le détaillant contactera le responsable du logement en famille ou du centre d'hébergement afin d'obtenir l'accord pour l'accueil de l'élève. Une fois sa participation validée, le service GLOBE.J de la société VOYEL, le responsable local, la famille hôte ou le centre d'hébergement ne pourront être tenus responsables en cas d'incident.

**PERSONNES A MOBILITE REDUITE** - Les Personnes à Mobilité Réduite, selon la définition communément admise, sont l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente. Nos voyages ne sont pas toujours accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le client devra contacter GLOBE.J VOYEL pour s'assurer de la faisabilité de l'inscription de la personne à mobilité réduite avant la signature du contrat. L'agence ne pourra être tenue responsable si un de ses prestataires ne peut assurer le service.

**RESPONSABILITE** - Le détaillant ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises : retard, grève, accident, perte, interruption ou modification de parcours et visites, contraintes techniques, climatiques, fêtes religieuses, civiles ...).

Pour les voyages avec transports aériens, nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées et de façon forfaitaire. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, les premières et dernières journées se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Nous ne saurions être tenus pour responsable du fait que les horaires des vols spéciaux ne sont connus que quelques jours avant le départ et que ceux-ci sont souvent programmés très tôt le matin, ou tard dans la nuit.

**ASSURANCES** - Le livret CONTRAT D'ASSURANCE est transmis lors de l'envoi du contrat mais il peut également vous être transmis à tout moment sur simple demande avant la conclusion du dit contrat.

**Les garanties possibles proposées par GLOBE.J, service de la société VOYEL :**

- ◆ Assistance/Rapatriement avec extension épidémie ou pandémie.
- ◆ Bagages et effets personnels.
- ◆ Individuelle accident.
- ◆ Responsabilité civile Vie privée à l'étranger.

- ♦ Annulation individuelle avec extension épidémie ou pandémie (Il est important de prendre connaissance des clauses d'exclusion et de les transmettre aux parents).
- ♦ Retard d'avion ou de train.
- ♦ Interruption totale ou partielle de séjour.
- ♦ Annulation totale du groupe (en complément de la garantie annulation individuelle).

Ces garanties ne sont pas incluses dans le prix du voyage et sont proposées en option. Le montant des primes est indiqué lors de l'envoi de devis et lors de l'envoi du contrat. La prime d'assurance n'est en aucun cas remboursable.

**NULLITE** - Le fait que le détaillant ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions 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.

**DROIT APPLICABLE** - Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

**REGLEMENTATION SUR LES DONNEES PERSONNELLES** - La personne concluant un contrat avec GLOBE.J VOYEL accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et dans le cadre de la relation commerciale. Elle garantit qu'elle a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

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 :

VOYEL – DPO - Pôle d'activités de la Bretonnière - CS 60025 - 85607 MONTAIGU CEDEX

ou un courrier électronique à : [philippe.baffreau@voyel.com](mailto:philippe.baffreau@voyel.com)

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](http://www.bloctel.gouv.fr)

**RECLAMATION & MEDIATION** - Le voyageur peut saisir le service client du détaillant pour toute réclamation, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel :

Adresse : Ste VOYEL (Voyages Evènements Loisirs) – Réclamation - Pôle d'activités de la Bretonnière – CS 60025 – 85607 Montaigu Cedex

Courriel : [voyel@voyel.com](mailto:voyel@voyel.com)

A défaut de réponse dans un délai de 15 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](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plate-forme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.