

## Conditions particulières de ventes

**Article 1.** L'association E-Changeons le Monde, dans le cadre de son obtention d'un agrément de tourisme délivré par l'ATES, peut assurer la réservation et la vente de tous types de séjours, voyages ou autres prestations de loisirs et d'accueil en faveur de ses partenaires.

**Numéro d'Immatriculation :** IM075110126  
**Garantie Financière :** UNAT - 8, rue César Franck 75015 PARIS.

**Article 2. Responsabilité :**

L'association E-Changeons le Monde, qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant du présent contrat conformément aux dispositions de l'article L 211-16 du Code du Tourisme ».

**Article 3. Réservation et règlement :**

La réservation devient effective lorsqu'un acompte est versé à la signature du présent contrat par le client et retournés à E-Changeons le Monde avant la date limite figurant sur le contrat. Le deuxième exemplaire est à conserver par le client. Chaque participant au voyage peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Celui-ci est tenu d'informer E-Changeons le Monde de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus 30 jours avant le début du voyage, soit avant l'émission des billets d'avion et ce, conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme Le client s'engage formellement à verser à E-Changeons le Monde, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, au plus tard 30 jours avant son départ. Pour un contrat conclu entre le 29e jour avant le départ du client et le jour de départ, la totalité du séjour sera dû.

Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'association E-Changeons le Monde, ou par virement bancaire. Pour les clients en dehors de la zone euros, les frais de transaction seront à la charge de ceux-ci. Le client n'ayant pas respecté ces dispositions est considéré comme ayant annulé son séjour sauf accord préalable.

**Article 4. Arrivée :**

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive, différée ou d'empêchement de dernière minute, le client est tenu d'en prévenir directement E-Changeons le Monde. Les prestations non consommées au titre de ce retard ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

E-Changeons le monde ne saurait être tenu responsable d'un retard terrestre qui entraînerait la non présentation au départ ou à l'arrivée pour quelques raisons que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

**Article 5. Annulation du fait du client – Frais d'annulation :**

Toute annulation émanant du client devra être notifiée par écrit avec accusé de réception à E-Changeons le Monde. La date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais variables selon les modalités suivantes :

- Plus de 90 jours avant le départ : 30 % du montant du voyage hors taxes aéroportuaire.
- De 90 à 7 jours avant le départ : 50 % du montant du séjour hors taxes aéroportuaire.
- Moins de 7 jours avant le séjour : 100 % du montant du séjour hors taxes aéroportuaire.
- Si le client ne se manifeste pas, le présent contrat devient nul et le solde, éventuellement non réglé, devra être acquitté par le client dans les 8 jours.
- Dans le cas d'un refoulement par défaut de documents d'identité ou de santé (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccination), le prix du séjour reste acquis à E-Changeons le Monde. Il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche d'assurance jointe au contrat.

E-Changeons le Monde propose une assurance annulation voyage optionnelle au tarif de 2.5 % du montant global du voyage hors taxes aérienne.

**Article 6. Modification par E-Changeons le Monde d'un élément substantiel du contrat :**

Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de vente ci-dessous

**Article 7. Annulation du fait d'E-Changeons le Monde :** se reporter à l'article R211-10 des conditions générales de vente ci-dessous.

**Article 8. Empêchement pour E-Changeons le Monde de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat :** se reporter à l'article Article R 211-11 des conditions générales de vente ci dessous.

**Article 9. Interruption de la prestation :** en cas d'interruption de la prestation par le client (en cas d'incompatibilité avec le niveau ou la nature de la randonnée par exemple), il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

**Article 10. Le prix des prestations :** Les prix s'entendent en euros.

En hôtel, lodge, ou dans le cadre d'un séjour chez l'habitant, les prix comprennent, suivant les cas, la location de la chambre et le petit-déjeuner ou la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas : les boissons, les dépenses personnelles, l'assurance annulation. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il pourra lui être facturé un supplément dénommé « supplément single ».

**Article 11. La capacité d'accueil :** Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait différent, E-Changeons le Monde se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires non inscrits, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la prestation reste acquis à E-Changeons le Monde.

**Article 12. Frais d'adhésion :** Ces frais vous donne droit à une carte d'adhésion de l'association E-Changeons le Monde, valable un an (année civile en cours). Les frais de dossier sont quant à eux appliqués pour chaque réservation.

**Article 13. Assurances :** Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance contre les risques inhérents à son occupation. Ce type de garantie est souvent pris en charge par l'assurance responsabilité civile.

E-Changeons le Monde a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile n° 3262472N auprès de la MAIF 79038 NIORT – CEDEX 9 afin d'assurer l'ensemble des voyages et séjours qu'elle organise.

**Article 14. Risques :** Tout séjour proposé par E-Changeons le Monde comporte un risque (randonnées, éloignement des centres médicaux, chantier d'aide international etc.) si minime qu'il soit. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils données par l'accompagnateur représentant l'association, laquelle ne pouvant être tenue responsable des accidents résultant de l'imprudence du membre du groupe. E-Changeons le Monde se réserve le droit, si des circonstances particulières mettant en cause la sécurité du groupe l'exigent, de modifier l'itinéraire ou certaines prestations du programme, directement ou par l'intermédiaire de l'accompagnateur.

**Article 15. Assistance pendant le séjour :** Pour intervenir, il est impératif qu'Inter Assistance (IMA) soit informé le plus tôt possible de la nature du problème. IMA supporte le coût des interventions qu'elle a décidé, par contre, elle ne participe pas, après coup, au remboursement des frais que l'assuré a pu engager de sa propre initiative. En cas de besoin, vous pouvez téléphoner à IMA, 24/24h, 7/7j au 0 800 75 75 (appel gratuit) si vous êtes en France, ou au +33 5 49 75 75 75 si vous êtes à l'étranger, éventuellement prévoir par télex 792144F.

Préparer votre appel afin de fournir immédiatement le numéro de sociétaire E-Changeons le Monde (n° 3262472N) et le numéro de téléphone où IMA peut vous joindre.

Préparer l'objet de votre appel : nom, prénom, date de naissance des personnes concernées, et le cas échéant, nature des blessures ou de la maladie, adresse et numéro de téléphone de l'établissement hospitalier et du médecin traitant.

**Article 16. Litiges et réclamations :** toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution d'une prestation doit être soumise à E-Changeons le Monde par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard dans les trois semaines suivant le retour du voyage, qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Dans le cas échéant, toute contestation ou litige devra être porté devant le tribunal compétent.

## Conditions générales de vente

Le transport aérien, sauf mention contraire, est à la charge du client. E-Changeons le Monde peut, s'il le souhaite et sur demande, le lui réserver.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation au cas où le client enfreindrait la loi. Toute prestation demandée en surplus du contrat fera l'objet de l'établissement d'une facture dont le règlement sera exigé de suite.

### ARTICLES R 211-3 A R 211- 11

#### Article R 211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R 211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R 211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R 211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R 211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R 211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R 211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R 211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.