



CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE

L'Association Rencontre Autour du Monde (ARAM - Siren n° 424 773 836) dont le siège est situé 213 rue du Calvaire à 34980 Saint Gély du Fesc, est une association régie par la loi 1901 (déclaration préfectorale du 19/02/1999), disposant d'un agrément du Ministère du Tourisme n°AG08320000020, et immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le n°IM034100020. Ses bureaux commerciaux sont établis à l'Orée des Mas - Bâtiment Histophile, avenue du Golf, 34670 Baillargues.

En tant qu'opérateur de voyages et de séjours, ARAM dispose d'une assurance de responsabilité civile (MMA, police n°114499875) à hauteur de 4 500 000 € pour les dommages corporels et matériels et par une garantie financière auprès de GROUPAMA.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre ARAM qui propose des activités et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes). Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer à l'association. Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

Modalités d'inscription

Lorsque le bénéficiaire souhaite souscrire à un programme, ARAM lui fait parvenir un formulaire d'inscription ainsi qu'un bon de commande avec échéancier accompagné des conditions générales de vente et, selon le programme, des conditions particulières de vente. ARAM s'engage à apporter des précisions au participant sur demande.

Pour s'inscrire aux séjours proposés par ARAM, chaque bénéficiaire devra nous retourner le bon de commande et le formulaire d'inscription dûment complétés et tous deux signés, accompagnés d'un acompte de 200 €. Vient s'ajouter au montant de l'acompte, l'adhésion annuelle obligatoire de 110 € et les frais d'assurance santé complémentaire ou de garantie annulation, si les bénéficiaires souhaitent y souscrire par notre intermédiaire.

A réception des éléments précisés ci-dessus, ARAM fait alors parvenir au bénéficiaire :

- une facture,
- la confirmation d'inscription après accord du partenaire étranger (le dossier peut faire l'objet d'une étude préalable, tout séjour étant subordonné à l'acceptation par ce dernier),
- pour les programmes de scolarité, la date de l'orientation liée à la préparation au séjour et aux informations relatives à la famille d'accueil.

Formalités administratives et sanitaires

Documents d'identité.

Chaque participant de nationalité française doit se munir d'une carte nationale d'identité ou d'un passeport en cours de validité. Abrogée en 2013, l'autorisation de sortie de territoire (AST) pour les mineurs français voyageant à l'étranger sans leurs parents, est réinstaurée en 2016. Il incombe donc au bénéficiaire de s'informer, au moment de l'inscription au séjour, de la loi en vigueur, quel qu'en soit la destination, et de faire les démarches nécessaires auprès de la mairie de son domicile. De plus, il appartient aux participants de nationalité étrangère de se renseigner auprès des services administratifs compétents sur la nature des documents dont ils devront se munir.

Les participants devront prendre à leur charge tous les frais supplémentaires causés par la non présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement.

Le bénéficiaire reste le seul responsable des démarches administratives (passeport, visa, ESTA...) à entreprendre et ne peut être en aucun cas tenir ARAM responsable en cas de dysfonctionnement.

Santé.

Pour permettre à ARAM de valider toute inscription et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement les informations relatives à sa santé (cf dossier d'inscription/fiche sanitaire de liaison), au plus tard 8 semaines avant le départ. Tout problème médical connu ou traitement en cours doit être signalé par écrit, pour ne pas mettre en danger la santé du participant. Son état de santé ne doit pas l'empêcher de participer à son séjour de manière autonome (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf accord d'ARAM. Si le participant omet ou divulgue des informations, il s'expose, à ses frais, à son retour anticipé en France.

Pour les séjours en Europe les participants doivent être munis de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteurs légaux, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. En tant qu'adhérent à ARAM, le participant peut bénéficier des services de notre partenaire TRAVEL ZEN et souscrire à leur contrat d'assurance au moment de l'inscription (accident, assistance médicale, rapatriement sanitaire sur avis du médecin de l'assurance...). Ce contrat ne couvre pas les frais de santé liés à une maladie contractée antérieurement au voyage. Dans tous les cas, ARAM vous demande de justifier avant le début du séjour d'une assurance santé par le biais d'une attestation.

Modification et annulation de séjour du fait du participant

- Avant le séjour -

Modification. Toute demande de modification intervenant après inscription (lieu, dates et durée de séjour) doit être formulée par écrit entraîne un supplément de 90 € (frais de dossier) qui devra accompagner la demande de modification du séjour. Le participant est parfaitement informé que certaines modifications peuvent entraîner des suppléments tarifaires.

Le changement ne sera confirmé qu'en fonction des possibilités.

Annulation. Toute demande d'annulation doit être adressée à ARAM par courrier recommandé avec AR.

Cette annulation sera prise en compte selon les modalités et retenues suivantes :

Si l'annulation intervient avant la validation du dossier par notre partenaire :

110 € retenus correspondant aux frais d'adhésion à ARAM + 200 € d'acompte versés à l'inscription.

Si l'annulation intervient avant le règlement du solde (selon la date limite de paiement mentionnée sur la facture) :

110 € correspondant aux frais d'adhésion à ARAM + 800 € de retenue.

Si l'annulation intervient après le règlement du solde (selon la date limite de paiement mentionnée sur la facture) :

100 % des frais du programme retenus s'ajoutant aux frais d'adhésion ARAM.

Sauf si les conditions particulières de vente des partenaires ARAM en disposent autrement.

Si le bénéficiaire souscrit à la garantie annulation au moment de l'inscription, les modalités de remboursement sont contenues aux conditions spécifiques de cette garantie. Le participant doit prendre directement contact avec l'assureur. Dans tous les cas, l'adhésion à l'association ARAM et la garantie annulation restent acquises et non remboursables.

- En cours de séjour -

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part d'ARAM. Avant toute décision, pensez à vous rapprocher de votre coordinateur local ou de votre conseiller ARAM afin d'en discuter au préalable. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement médical.

Modification et annulation de séjour du fait d'ARAM

Modification. ARAM peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, ARAM proposera des prestations de nature équivalente. Vous serez libre d'accepter ou de renoncer à cette nouvelle proposition.

Annulation. En cas de nécessité, ARAM se réserve le droit d'annuler le séjour (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local...). Dans cette éventualité, ARAM informe le participant au plus tard 30 jours avant le départ, sauf cas de force majeure. ARAM proposera au participant un report de son inscription sur un séjour similaire ou un remboursement total des sommes versées, au choix du participant.

Modalités de règlement et tarifs

Règlement. Le séjour doit être réglé conformément à l'échéancier ou à la date mentionné sur la facture.

Modes de règlement. Les règlements peuvent être effectués par chèque (à l'ordre de ARAM), par virement en une ou plusieurs mensualités. ARAM se réserve le droit d'annuler le séjour sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du solde à la date du départ du séjour.

Tarifs. Les tarifs publiés dans nos supports de communication sont donnés à titre indicatif, et sont susceptibles de variation en fonction des fluctuations des parités monétaires pour les séjours à l'étranger, du taux de TVA et taxes en vigueur. ARAM se réserve le droit d'appliquer toutes modifications aux prix publiés, après en avoir informé les participants, et ce, dans le strict cadre de la loi. Le prix n'est plus modifiable au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ. Les taux de références sont disponibles pour chaque participant sur simple demande.

Conditions particulières

Scolarité à l'étranger. En cas d'inscription à un programme «High School», les conditions particulières de vente relient au moment de l'inscription prennent sur les conditions générales de vente énoncées dans ce document.

Affectation du participant dans sa famille d'accueil. Les coordonnées de la famille vous sont adressées au plus tard dans la semaine précédant le départ à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet dans les délais imposés par ARAM. Les souhaits formulés par les parents ou le participant quant à l'affectation de leur enfant au moment de l'inscription seront considérés avec attention et transmis à nos partenaires afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, les satisfaire. L'impossibilité de répondre favorablement à certains critères souhaités ne pourra être invoquée pour modifier l'affectation ou pour annuler le séjour. ARAM et ses partenaires s'engagent à l'accueil d'un seul francophone par famille sauf cas exceptionnel à caractère provisoire.

Participants mineurs. Les participants à nos programmes ne peuvent pas systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de leur déplacement (trajet famille/école/lieu de RDV pour une excursion, temps libres...). Des consignes de vigilance sont toujours dispensées par les familles ou les correspondants locaux. La fiche d'inscription permet aux parents et responsables légaux de donner au participant mineur l'autorisation de sortie le soir sans accompagnateur. Il est déconseillé d'accorder cette autorisation à des jeunes qui n'en n'ont pas l'habitude.

Discipline et responsabilité civile du participant

Afin de veiller au bon déroulement des séjours et à la vie en collectivité, chaque séjour fait l'objet de règles particulières à respecter tout au long du programme et remises au participant en amont du départ. Le non respect de ces règles, qu'il s'agisse des règles du programme, ou celles des structures accueillantes, peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

Dans cette hypothèse, ARAM ou son partenaire, se réservent le droit de renvoyer tout participant :

- avec un **avertissement préalable** pour une conduite jugée inacceptable ou par manque d'investissement dans le programme ;
- **sans avertissement préalable** dans le cas d'un délit grave (détention ou consommation de drogue ou d'alcool, vol dans un magasin ou une famille...)

Les conséquences logistiques et financières liées aux agissements du participant dans le cadre du séjour (frais de rapatriement, séjour non finalisé...) sont intégralement supportées par le bénéficiaire ou ses représentants légaux. Les représentants légaux sont et demeurent responsables de la prise en charge des dommages causés à un tiers par leur enfant durant le séjour.

Utilisation de l'image

ARAM se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours ou transmises par le participant pour illustrer ses brochures, sites web et autres supports de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou de son représentant légal par courrier dans un délai d'un mois à l'issue du séjour.

Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Afin d'exercer ses droits, celui-ci peut s'adresser à ARAM, à l'adresse figurant en fin de page des présentes.

Réclamation

Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec AR. Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le coordinateur local et ARAM doivent en être informés rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour et dans les meilleures conditions. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratifs (9h-18h), dont les coordonnées seront communiquées au participant avant son départ.

Loi applicable

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. Lorsque l'ordre public n'en dispose pas autrement, tout litige né au cours de l'exécution ou de l'interprétation des présentes est soumis à la compétence des tribunaux de Montpellier.

MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU TOURISME

Reproduction des dispositions des articles R211-5 à R211-13 du code du Tourisme

Conformément à l'article R211-14 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera

caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. En cas de cession de contrat, le cédant et/

Contrat de vente de voyage et de séjours

Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.

Article R211-7

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

Article R211-8

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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes différentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 R211-6 ci-dessus ;

14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;

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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : 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 ;

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.

Article R211-9

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 lettre recommandée avec 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 R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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 différentes, 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 R211-11

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 14° de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12

Dans le cas prévu à l'article L211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 R211-13

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 préjudice 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.