



CONDITIONS DE VENTE

Les voyageurs solidaires est une association à but non lucratif dont le siège social est situé 8 rue des Essarts, 27240 Sylvains-les-Moulins et qui a été déclarée en préfecture le Samedi 9 Mars 2019.

Son numéro SIRET est : 848 869 913 00014

Les voyageurs solidaires bénéficie de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM027190003.

La garantie financière est apportée par Groupama assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris.

Les voyageurs solidaires bénéficie d'une assurance afin de garantir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF- Associations et collectivités – 200 av. Salvador Allende – 79038 Niort cedex 9 (police n°4303649T), pour un montant de garantie tous dommages confondu de 5 000 000 €.

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2018-1871 du 29 décembre 2017 et l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de [la directive \(UE\) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.](#)

I. OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS DE VENTE DE NOS VOYAGES

Sont concernées par les présentes conditions de vente les prestations commercialisées par Les voyageurs solidaires sur le site www.lesvoyageurssolidaires.fr. L'achat auprès de Les voyageurs solidaires de voyages et séjours via le site ou par signature manuscrite d'un bulletin d'inscription, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

En cas de contradiction entre les conditions de vente figurant sur le site internet et celles qui pourraient figurer sur tout autre support comme par exemple nos brochures de voyage, ce sont les dispositions du site internet qui prévaudront.

II. INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, le programme de voyage, complété par les informations contenues dans les fiches descriptives de séjour diffusées par Les voyageurs solidaires et les conditions de vente ont vocation à vous informer préalablement à votre inscription, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au séjour, les coordonnées de Les voyageurs solidaires, le prix total du voyage et les modalités de paiement, les conditions d'annulation/résolution et de modification du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Les voyageurs solidaires, pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les sites internet, brochures, et fiches descriptives de séjour relatives notamment au prix, aux

caractéristiques de séjour, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

III. INSCRIPTION

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'un des voyages proposés dans notre offre (brochure ou site) nous vous invitons à faire une demande en nous contactant depuis notre site afin d'établir votre programme de voyage pour le circuit en question. Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le programme de votre voyage que nous vous adresserons, en fonction des dates de votre voyage, et vous pourrez vous inscrire comme précisé ci-dessous.

1. Inscription

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre programme de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre programme de voyage ainsi que des présentes conditions de vente et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie et par le paiement à Les voyageurs solidaires de l'acompte prévu par l'article III. 3 ci-dessous.

L'inscription au voyage vous engage définitivement et vous ne pourrez ensuite annuler/modifier que dans les conditions de l'article IV ci-après.

2. Responsabilité du signataire

Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ». Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents fournis par Les voyageurs solidaires d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact avec les parents ou tuteurs. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autre personne majeure, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (pièce d'identité requise pour le voyage et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de réaliser le voyage et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale et la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous la forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + copie du livret de famille + copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

3. Modalités de paiement

Au moment de l'inscription, vous versez un acompte d'un montant de 30 %, du montant total du voyage incluant le montant de l'adhésion, ainsi que l'éventuelle assurance. Pour toute inscription

à moins de 30 jours de la date de départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance voyage optionnelle proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'acompte ou toute autre somme payée pour le voyage.

En cas d'inscription à plus de 30 jours de la date du départ du voyage, le règlement du solde devra impérativement être payé au plus tard vingt cinq jours avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article IV ci-après.

Conformément à l'article L121-21-8 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre programme de voyage.

IV. PRIX

1. Le prix comprend/ne comprend pas

Les fiches descriptives de séjour indiquent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

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

Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription. Il vous est confirmé avant validation de votre programme de voyage.

Votre programme de voyage comporte la description du circuit, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas et, le cas échéant, vos éventuelles exigences particulières acceptées par Les voyageurs solidaires.

2. Révision des prix

Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, jusqu'à 20 jours de la date du départ, les prix peuvent être modifiés, à la hausse ou à la baisse, par Les voyageurs solidaires, dès lors que ces modifications restent mineures, sans possibilité d'annulation/de résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une des variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyages compris dans le contrat imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques.

En cas de diminution de prix, Les voyageurs solidaires aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur.

Par ailleurs, si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs

restant inscrits de s'acquitter de ces dépenses sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article V.

V. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre indicatif (cf. fiche descriptive du voyage).

Il appartient néanmoins à chaque voyageur de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi, en matière de formalités de douane, de police (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne) et de santé.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, Les voyageurs solidaires vous conseille de consulter la/les fiches pays de votre voyage (pays traversés et de destination) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs/Conseils par pays ».

Avant de vous inscrire à l'un de nos voyages, il vous revient de vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité (certains pays exigent même que la validité de la pièce d'identité soit supérieure à 6 mois après la date de retour) et en bon état qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage ainsi que tout autre(s) document(s) nécessaires et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Les voyageurs solidaires vous informe que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à votre charge et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités compétentes pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du voyageur qui ne pourrait, par ailleurs, prétendre à aucun remboursement.

Les voyageurs solidaires ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences du non-respect de ces consignes et règlements policiers, douaniers et sanitaires.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons par ailleurs que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

Nous vous indiquons également que vous devrez communiquer des informations strictement identiques (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à votre pièce d'identité utilisée pour le voyage pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

VI. MODIFICATION/ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU VOYAGEUR

1. Modification/interruption du voyage

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification de prestations (ajouts/retraits, prolongation, changement d'hébergement...) sera soumise à l'accord préalable

de Les voyageurs solidaires et au règlement à Les voyageurs solidaires des frais afférents, par tout moyen de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Les voyageurs solidaires ne saurait être tenu de procéder aux modifications demandées.

Après l'inscription et avant la date du départ, toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de paiement de ces frais serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/des voyageur(s) pour lequel seront appliquées les conditions prévues à l'article VII.2, ci-après.

Toute demande de modification à compter de la date de départ et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation/modification demandée sera soumise à l'accord préalable de Les voyageurs solidaires et se fera sous réserve de disponibilités et du paiement des frais afférents par le voyageur.

2. Annulation/résolution du voyage du fait du voyageur

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le voyageur peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation émanant du voyageur devra être adressée à Les voyageurs solidaires (et à son assureur, le cas échéant) par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

La prime d'assurance et les frais d'adhésion à Les voyageurs solidaires ne sont remboursables ni par Les voyageurs solidaires, ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous appliquons le barème de frais d'annulation précisé au V.2.1.

2.1 Frais d'annulation totale du voyage

- Plus de 45 jours avant le départ : 15 % du prix total du voyage
- 45 < > 31 jours : 25 % du prix total du voyage
- 30 < > 15 jours : 40 % du prix total du voyage
- 14 < > 8 jours : 60 % du prix total du voyage
- 7 < > 3 jours : 85 % du prix total du voyage
- Moins de 3 jours avant le départ : 100 % du prix total du voyage

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Les voyageurs solidaires et engagé par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport et d'hébergement jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Vous avez également la possibilité d'annuler votre contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article 211-14-II du code du tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

VII. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE LES VOYAGEURS SOLIDAIRES AVANT LE DÉPART

1. Modification du fait de Les voyageurs solidaires avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Les voyageurs solidaires au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint Les voyageurs solidaires à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec vous, vous serez averti par Les voyageurs solidaires sur un support durable, le plus rapidement possible. Il vous sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Vous pourrez alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le voyageur qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, vous devrez faire part de votre décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée.

À défaut de réponse dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté la modification proposée.

2. Modification du fait de Les voyageurs solidaires après le départ

Si, après le départ, Les voyageurs solidaires se trouve dans l'obligation de modifier un élément essentiel du contrat, Les voyageurs solidaires vous en informe dans les meilleurs délais, en vous proposant, s'il y a lieu, une prestation de remplacement, dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

3. Annulation du fait de Les voyageurs solidaires

Les voyageurs solidaires peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

1°/ Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que Les voyageurs solidaires vous en informe au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

2°/ Si Les voyageurs solidaires est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si Les voyageurs solidaires décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Les voyageurs solidaires remboursera l'intégralité des sommes versées au voyageur et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, Les voyageurs solidaires procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

VIII. DURÉE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte la durée du circuit sur place depuis l'heure de rendez-vous indiqué sur votre convocation de voyage. Nous appliquons le texte prévu au VI.1. dans le cas d'un retard de votre part à l'heure de convocation,

du fait du transporteur aérien ou de votre fait, impliquant une modification importante (minimum une nuitée) de la durée de votre séjour.

IX. CONVOCACTION ET DOCUMENTS DE VOYAGE

Après avoir soldé son dossier, et en temps utiles avant le début du voyage, conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, Les voyageurs solidaires vous adressera, au plus tard 15 jours avant le départ, un carnet de voyage (convocation et voucher). Chacun des participants, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations.

X. TRANSPORT AÉRIEN

Les voyageurs solidaires ne prend pas en charge l'acheminement des voyageurs jusqu'au lieu de départ du séjour et n'est, de ce fait, pas responsable de leur transport (aérien, fluvial, routier...).

XI. PRESTATIONS TERRESTRES

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe. Les voyageurs solidaires ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant, avec ou sans la présence de l'accompagnateur.

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, visites, hébergement, etc.) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article VI.1, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Les voyageurs solidaires.

XII. CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Les voyageurs solidaires de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Les voyageurs solidaires.

XIII. RESPONSABILITÉ

Les voyageurs solidaires est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article 211-6 du Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du tourisme.

En aucun cas, Les voyageurs solidaires ne pourra être tenu responsable :

- de la perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s) ;
- d'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations transmises par Les voyageurs solidaires ;
- des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Les voyageurs solidaires ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects ;
- d'une arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement de billets de transports ne sera dû par Les voyageurs solidaires dans cette hypothèse ;
- de l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non-prévues dans le programme de voyage, ni des pré- et post-acheminements pris à l'initiative du voyageur ;
- de l'annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Les voyageurs solidaires se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Les voyageurs solidaires en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Les voyageurs solidaires sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

XIV. ASSURANCES

1. Assistance rapatriement

Les voyageurs solidaires bénéficie d'une assurance assistance/rapatriement auprès de la MAIF – associations et collectivités – 200 avenue Salvador Allende – 79038 Niort Cedex 9. Cette assurance (Raqvam Associations & Collectivités) couvre tous les participants aux séjours proposés par Les voyageurs solidaires. L'assistance/rapatriement est intégrée dans le prix de tous les voyages de Les voyageurs solidaires.

Le contrat MAIF (n°4303649T) vous garantit pendant votre voyage pour les risques ci-après, en excluant les cas présentant un état pathologique constitué antérieurement à la date de la conclusion du contrat, ou une maladie ayant fait l'objet d'un traitement :

- accident corporel, maladie, décès ;
- responsabilité civile, dommages corporels ;
- dommages matériels.

Il est recommandé de consulter le détail et les montants des garanties en [cliquant ici](#), ainsi que les conditions générales du contrat Raqvam, en vous reportant au lien suivant : [cliquez ici](#).

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

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

2. Assurance annulation voyage - optionnelle

La garantie au titre de l'annulation du voyage n'étant pas incluses dans le coût du séjour, Les voyageurs solidaires vous conseille la souscription du contrat Raqvam Associations & Collectivité auprès de son partenaire Maif, facturé 3,9 % du prix total du voyage. Vous pouvez consulter les modalités de l'assurance annulation ainsi que les exclusions avant votre inscription, en cliquant sur [ce lien](#).

La souscription de l'assurance voyage optionnelle est proposée à l'inscription, la prime d'assurance doit être réglée au moment de l'inscription.

Une souscription, dite tardive est possible sous deux conditions :

- le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours ;
- le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours.

Par ailleurs, tout événement survenu entre la date de réservation de son voyage et la date de souscription de l'assurance voyage optionnelle ne pourra donner droit à aucune prise en charge en cas de sinistre.

Les conditions générales de ces assurances sont consultables en ligne (vous reporter au lien ci-dessus) et vous seront remises sur simple demande.

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnels ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garanti par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garanti par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation, si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, vol de bagages, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les

démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via notre partenaire Maif.

XV. OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU VOYAGEUR

Le voyageur doit informer Les voyageurs solidaires, par écrit et préalablement à l'établissement du programme de voyage, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique...) et de toute demande spéciale.

XVI. INFORMATION PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le cas échéant, les fiches descriptives de séjour de Les voyageurs solidaires fournissent des informations sur le niveau d'accessibilité du voyage pour les personnes à mobilité réduite, conformément à l'article R211-4-h du code du tourisme.

XVII. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les voyageurs solidaires est une association engagée dans le tourisme responsable et solidaire. L'échange, le partage et la rencontre font partie intégrante des circuits élaborés. Les voyageurs qui partent avec l'association s'engagent à respecter les Hommes et l'Environnement du territoire visité. Ils ont conscience qu'une fois sur place, les conditions de vie et de confort peuvent parfois être difficiles comparées à celles dans lesquelles nous vivons en France. En amont du voyage, il est important que les voyageurs s'interrogent sur leurs envies et leurs besoins afin de ne pas être déçu le jour J. De leur côté, Les voyageurs solidaires s'engagent à communiquer de façon pertinente et transparente sur le déroulement du séjour afin d'éclairer au mieux les futurs voyageurs sur la prestation contractée.

XVIII. RÉCLAMATIONS

1. En cours de voyage

Vous êtes tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, Les voyageurs solidaires vous recommande de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Vous avez également la possibilité d'informer Les voyageurs solidaires notamment par le biais du numéro d'urgence qui vous aura été communiqué dans vos documents de voyage.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

2. Après votre voyage

Sans préjudice de l'article XVI.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Les voyageurs solidaires s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des partenaires locaux ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi Les voyageurs solidaires, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil. (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

XIX. DROITS DU VOYAGEUR

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. Les voyageurs solidaires sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Les voyageurs solidaires 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 : 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. Les voyageurs solidaires a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès Groupama assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Les voyageurs solidaires.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&d ateTexte=20180701