

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94-490 du 15 juin 1994.

1. Séjours et voyages

La présente brochure a pour objet de présenter les séjours organisés par Pistes-Solidaires, et constitue l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergement, voyages, activités et prestations complémentaires, assurances), sur les dates, sur les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages. Cette brochure pourra faire l'objet de séjours ou de programmes complémentaires sous la forme d'une présentation additionnelle. Sauf dispositions contraires figurant sur la confirmation d'inscription, les éléments contenus dans cette brochure sont contractuels dès la signature de la fiche d'inscription, ce qui permet de s'y référer quant à la définition des prestations de chaque séjour et en ce qui concerne les conditions générales et particulières de vente. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

2. Inscriptions

L'inscription du participant est conditionnée par :

- La fiche d'inscription complétée et signée
- un acompte de 450€ du prix du séjour.

L'inscription sera considérée comme ferme et définitive à la réception de ces documents et de l'acompte. Pistes-Solidaires adressera au participant une confirmation d'inscription et / ou une facture précisant la référence du forfait de séjour dont les prestations sont détaillées dans la brochure, son prix, les prestations optionnelles éventuellement souscrites et leurs prix. L'envoi de ces documents au participant constitue le contrat de vente. Le solde du séjour devra parvenir à Pistes-Solidaires au plus tard quarante cinq jours avant le départ.

Inscriptions par comité d'entreprise ou service social

Les réservations effectuées par un comité d'entreprise ou un service social doivent faire l'objet d'un écrit et d'un contrat de réservation précisant le nombre et les séjours réservés, leurs prix, la date de confirmation des réservations qui deviennent alors inscriptions fermes et définitives, et les conditions de règlement. Les inscriptions effectuées par un comité d'entreprise ou un service social, en l'absence d'un contrat de réservation, obéissent aux règles définies par les conditions générales et particulières de vente des séjours de Pistes-Solidaires.

3. Prix

Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes, à la date du 1er septembre 2006 : taux de change de la monnaie du pays concerné, coût du transport lié notamment au prix du carburant, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et les aéroports. En cas de variation du taux de change du pays



concerné, nos prix resteront inchangés. En cas de modification significative du montant des taxes et redevances et / ou du coût du transport, la variation sera intégralement répercutée dans nos prix. Toute nouvelle taxe, quelle qu'en soit la nature, sera intégralement répercutée dans nos prix. La révision du prix du voyage ne pourra intervenir moins de trente jours avant la date de départ.

4. Formalités de voyage

Pistes-Solidaires s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour.

Formalités de police

Pour se rendre dans les pays africains, asiatiques ou sud américains où se déroulent nos actions, les participants doivent être titulaire d'un passeport en cours de validité et valable 6 mois après leur retour. Ils doivent par ailleurs être titulaire d'un visa. Pistes-Solidaires informe individuellement chaque participant des formalités à suivre pour obtenir celui-ci.

Les participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès de leur consulat ou de l'ambassade du pays de destination, afin de se procurer les documents nécessaires (visas) au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays du séjour. Les formalités de police exigées pour chaque pays programmé sont rappelées dans les convocations de départ. Tout participant qui ne serait pas en possession des documents exigés par les autorités françaises d'immigration ne pourra en aucun cas être autorisé à voyager. Nous vous rappelons que la garantie annulation ne couvre pas le défaut de présentation des papiers d'identité et des documents nécessaires exigés au moment du départ.

Formalités de santé

Quelle que soit la destination, il est indispensable de contrôler la validité des vaccins du participant contre la tuberculose, le tétanos et la poliomyélite. Le participant doit consulter son médecin traitant avant le début du séjour et procéder aux éventuelles vaccinations complémentaires (fièvre jaune, traitement anti paludique).

Carnet de voyage

Les délais d'expédition des informations concernant le voyage du participant sont précisés dans les informations pratiques de la brochure. Dans l'éventualité où vous n'auriez pas reçu ces informations, qui vous sont adressées par courrier, au plus tard dix jours avant le départ, vous devez prendre contact avec nos bureaux par les moyens les plus rapides, afin de pouvoir vous informer par téléphone, télécopie ou courrier électronique, et éviter ainsi toute difficulté.

5. Annulation, désistement et modification de séjour

Annulation du fait du participant

Le désistement doit être notifié par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. En cas de désistement pour un cas de force majeure reconnu comme tel par l'assurance (Européennes d'Assurances) et sur présentation de justificatifs, l'association applique les clauses suivantes :

- Si l'annulation intervient plus de 60 jours avant le départ, il ne sera retenu que 50€ pour frais de dossier et 25€ de d'adhésion à l'association (frais qui ne peuvent être remboursés).
- entre soixante et quarante jours avant le départ, Pistes-Solidaires retiendra 40 % du prix du forfait;
- entre quarante et vingt et un jours avant le départ, Pistes-Solidaires retiendra 60 % du prix du forfait;



- entre vingt et huit jours avant le départ, Pistes-Solidaires retiendra 80 % du prix du forfait ;
- moins de huit jours avant le départ, Pistes-Solidaires retiendra 100 % du prix du forfait.

Ces retenues vous seront remboursées par votre assurance « annulation » en cas d'annulation justifiée (maladie, accident, décès). Le montant de la souscription à l'assurance annulation (3,5% du séjour) ainsi que les frais de dossier (60€) ne sont jamais remboursés.

Si le solde du voyage n'est pas parvenu dans les délais, nous nous réservons le droit d'annuler la réservation sans indemnité.

Pistes-Solidaires recommande à ses participants d'opter, au moment de l'inscription, pour la garantie annulation proposée au paragraphe 10 des conditions particulières de vente, afin de pouvoir obtenir le remboursement des acomptes versés. Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées.

Modification du fait du participant

Toute modification de dossier (changement de séjour ou de dates de séjour) doit être formulée par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) et fera l'objet d'une facturation complémentaire de 30 euros.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant

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 de Pistes-Solidaires, même dans le cas de la souscription de la garantie annulation. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement.

Annulation et modification du fait de Pistes-Solidaires

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était inférieur à douze, Pistes-Solidaires pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le séjour. Dans cette éventualité, Pistes-Solidaires informerait le participant dans les meilleurs délais, et au plus tard vingt et un jours avant le départ. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire, ou du remboursement total des sommes versées. Pistes-Solidaires 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, Pistes-Solidaires proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. Pistes-Solidaires peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires.

Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus, et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du participant qui s'engage à rembourser les sommes avancées par Pistes-Solidaires.



6. Transport aérien

Lorsque les voyages proposés par Pistes-Solidaires sont prévus en avion, ils font l'objet de réservations auprès de compagnies aériennes sur des vols réguliers en classe économique. Conformément aux Conventions de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens internationaux, le transporteur auquel nous avons confié l'acheminement de nos participants est responsable du dommage résultant d'un éventuel retard de vol ou d'une avarie (destruction, perte) causée à leurs bagages, selon les plafonds édictés par ces Conventions et repris dans les Conditions de transport annexées à leur billet. En outre, la réglementation européenne applicable (règlement CE 261/2004 du 11 février 2004) permet, en cas de retard important, d'annulation ou de sursréservation de vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge et une indemnisation, que le vol soit régulier, charter, sec ou inclus dans un forfait. Un avis en zone d'embarquement informe le passager de ses droits en la matière et, en cas de réclamation, une notice énonçant ses droits à indemnisation lui sera remise.

7. Règlement intérieur aux séjours de Pistes-Solidaires

Recommandations au participant

Les séjours de Pistes-Solidaires, en raison de leur caractère essentiellement culturel, s'adressent à des participants motivés, désireux de participer activement au programme et disposés à découvrir et à s'adapter à des cultures et des modes de vie différents. Pistes-Solidaires attend du participant qu'il ait été préparé ou se soit préparé à vivre son séjour (préparation à l'autonomie, aptitude et volonté de s'intégrer dans le cadre d'un séjour à l'étranger avec hébergement en famille hôte, résidentiel ou en camping, participation à la vie du séjour itinérant, découverte de modes de vie différents, etc.).

Pour garantir l'équilibre de la relation contractuelle, le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain, mais aussi de respecter les recommandations de Pistes-Solidaires décrites dans la brochure et acceptées par le participant (assiduité aux activités de chantier, respect des règles de bonne conduite et des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les intervenants et autres participants, etc.).

8. Qualité de séjour

À l'issue du séjour, chaque participant reçoit une fiche d'appréciations lui permettant de donner une évaluation qualitative de l'ensemble des prestations de son séjour. Il est préférable de nous faire part de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour, auprès du responsable de centre qui est à l'écoute du participant, ou en prévenant nos bureaux, pour que nous puissions intervenir immédiatement.

Toute réclamation éventuelle, de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations, devra nous être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai de 3 mois après la fin du séjour à : Pistes-Solidaires – 31 rue de la Juiverie–83600 Fréjus.

9. Assurance et assistance

Assurance responsabilité civile professionnelle Pistes-Solidaires est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, portant le numéro 2966194H, souscrit auprès de la compagnie MAIF. Ce contrat a pour objet de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle de Pistes-Solidaires en sa qualité d'organisateur de voyages et de séjours, et ce, dans les limites de ladite police. Nature et plafond des garanties au titre de la responsabilité civile professionnelle : Dommages corporels, matériels et immatériels : 30 000 000€ par année d'assurance.



Assurance voyage

Ce contrat a également pour objet de garantir tous les participants des séjours de Pistes-Solidaires contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui en résultent, de leur garantir une assurance médicale et une assurance bagages. Nature et plafond des garanties par sinistre :

Domages causés aux tiers

(Responsabilité civile – défense des participants)

Domages corporels : 30 000 000€/ sinistre

Domages matériels et immatériels consécutif : 15 000 000€/ sinistre

Atteinte à l'environnement (par année d'assurance) : 5 000 000

Domages par intoxication (par année d'assurance) 5 000 000€

Domage au biens des participants : 550€

Assurance médicale

(Accident corporel et maladie grave)

Frais médicaux 8000 €

Prothèse dentaire 400 €

Lunettes (par monture et pour chaque verre) 50 €

Domages aux appareils prothétiques ou orthopédiques 310 €

Frais de secours et de recherches 3 900 €

Invalidité permanente 80 000 €

Décès par accident* 8 000 €

Frais funéraires 1 600 €

* Engagement maximum de la compagnie à 1 525 000 euros par événement.

Assistance rapatriement

Les bénéficiaires de ce contrat sont tous les participants à un séjour organisé par Pistes-Solidaires, ayant leur domicile légal dans l'un des pays suivants et à l'exclusion de tout autre: France métropolitaine, Dom-Tom, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San-Marin, Suède, Suisse.

Pour les participants ayant leur domicile dans un autre pays, ou ceux ne souhaitant pas bénéficier de la convention d'assistance de Pistes-Solidaires, il conviendra de souscrire un contrat d'assistance personnel et de nous communiquer une attestation de la société d'assistance sur laquelle figurera le numéro de contrat, sa date de validité, les prestations d'assistance ainsi que les procédures de mise en oeuvre. Dans ce cas, Pistes-Solidaires déduira la somme de 12 euros sur le montant du forfait de séjour.

Nature et plafond des garanties de la convention d'assistance

Rapatriement sanitaire Frais réels

Avance et remboursement des frais médicaux 30 490 €

Avance et remboursement des frais médicaux 76 225 €, Franchise 31 €

En qualité d'organisateur responsable, Pistes-Solidaires considère que la souscription de ces contrats d'assurances et d'assistance est indispensable afin de garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et son séjour. Ces contrats ont fait l'objet d'études et d'analyses sérieuses en partenariat avec notre courtier et les compagnies d'assurances. Nos responsables de séjours reçoivent des directives afin de permettre leurs mises en oeuvre dans l'intérêt des participants. Chaque participant inscrit à l'un de nos séjours



bénéficie de ces garanties d'assurances et en fonction de son domicile légal en ce qui concerne l'assistance.

10. Garantie annulation (option facultative)

Le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour (hors montant de la garantie annulation, des frais de dossier d'un montant de 50 euros et de l'adhésion à l'association d'un montant de 25€) en optant, au moment de l'inscription, pour une garantie annulation. Cette garantie s'applique en cas de maladie, d'accident ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère) ou de ses collatéraux (frères et soeurs). Pour une prise en compte, la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche tout déplacement par ses propres moyens. Cette garantie s'applique exclusivement avant le départ du participant. Le montant de cette garantie annulation doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant, et ne fera pas l'objet d'un remboursement.

Tarif par participant et par séjour

Séjour en Europe 2.5% du coût du séjour

Séjour hors Europe 3% du coût du séjour

Les maladies et accidents doivent être justifiés par la présentation d'un certificat médical délivré par une autorité médicale. La garantie ne couvre pas l'annulation d'un séjour pour convenance personnelle, l'absence de présentation au départ (sauf en cas de force majeure), le défaut de présentation des documents exigés aux frontières (carte d'identité, autorisation de sortie de territoire, passeport, visa, vaccins), les maladies connues au moment de l'inscription et le remboursement des sommes liées au retour anticipé du participant.

11. Responsabilité

Pistes-Solidaires est responsable de plein droit à l'égard du participant de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, Pistes-Solidaires peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

12. Frais médicaux

Il est possible que Pistes-Solidaires fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, à la fin du séjour, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons la feuille de soins que vous adresserez à votre caisse de Sécurité sociale, afin d'en obtenir le remboursement, puis à votre mutuelle pour le complément. Nous demandons à chaque participant de se munir de la carte européenne d'assurance maladie, délivrée par la caisse de Sécurité sociale dont dépendent les parents, qui permet, chez certains praticiens, d'éviter l'avance des frais médicaux, pour les destinations suivantes : Royaume-Uni, Allemagne, Hongrie, Espagne, Malte, Portugal, Italie, Grèce, Irlande et Norvège.



13. Utilisation de l'image

Pistes-Solidares se réserve le droit d'utiliser les photos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou de son représentant légal. Il vous suffit de nous en informer par courrier dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

14. Informatisation des données nominatives

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives vous concernant, et que Pistes-Solidares peut être amenée à traiter pour le besoin de ses activités.

