

Conditions générales



La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise EVATOURS/VEFE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise EVATOURS/VEFE 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.

Droits essentiels prévus par 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 modifiée 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 peuvent 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 impor-

tants 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. Evatours/vefe a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : 3, place Marcel Paul - 92000 Nanterre – Téléphone +33 (1) 70 96 63 40 – Numéro du contrat : 4000718169/0 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de EVATOURS/VEFE.

https://www.legifrance.gouv.fr/af-fichCodeArticle.do;jsessionid=B-6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&-cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorie-Lien=id&dateTexte=20180701

Conditions particulières

VEFE Incoming est la marque déposée de Evatours, agence de voyages immatriculée Atout France IM 014 10 0009.

Evatours est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Allianz Iard. La garantie financière est assurée par GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION.

› Inscription

Une proposition de voyage est adressée au professeur organisateur, avec indication de tarifs, dates et autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage, conformément aux dispositions de l'article L211-8 du code du tourisme. Lorsque la proposition est acceptée, un contrat est établi entre les deux parties.

L'inscription d'un voyage devient effective à la réception du contrat de réservation, soigneusement complété et signé par le chef d'établissement et le responsable du voyage, accompagné du versement d'un acompte. Les prestations du voyage ne sont réservées qu'à réception du contrat et acompte.

› Conditions de paiement

- 30 % à la signature du contrat (70% en cas d'inscription tardive).
- 40% 10 semaines avant le départ.
- le solde de 30 % à réception des documents qui permettent d'effectuer le voyage.

› Tarifs

Les tarifs établis suivant les conditions économiques

en vigueur au 1er juillet 2024 sont valables jusqu'au 30 juin 2025 et sont payables en euro.

Révision du prix : Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes.

L'article L211.12 prévoit également que le prix peut évoluer en fonction des variations de taux de change en rapport avec le contrat. Toutefois, afin de sécuriser nos prix, et de protéger le client contre des variations liées au taux de change, VEFE s'est couverte sur le marché de change. Dès lors aucune modification de prix (à la hausse comme à la baisse) ne sera appliquée en cas de variation des taux de change en rapport avec le contrat.

En cas de révision des prix due aux variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes, vous serez informés de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

Pour toute hausse supérieure à 8 %, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

› Assurances

VEFE inclut dans ses tarifs une assurance responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une assurance assistance rapatriement.

› Garantie annulation

Cette garantie, proposée en option, devra être souscrite par le groupe complet avec paiement de la cotisation dès la signature du contrat.

Elle couvre le remboursement des sommes retenues par VEFE dans le cas d'annulations individuelles ou de groupes, sous réserve que la raison du désistement figure parmi les clauses de remboursement figurant au contrat, déduction faite de la franchise contractuelle indiquée dans le contrat d'assurance. Celui-ci vous sera adressé sur simple demande.

À noter : la cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

› Conditions d'annulation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat ne bénéficie pas du droit de rétractation.

1) ANNULATION TOTALE DU VOYAGE :

- du fait du groupe: reversement des sommes versées à VEFE, après retenue de 10% du montant du séjour et des sommes engagées auprès des prestataires ou des frais d'annulation réclamés par ceux-ci;
- du fait de VEFE: application de R211-10. Un accord peut être trouvé si l'acheteur accepte un voyage de substitution proposé par VEFE.

2) ANNULATION D'UN OU PLUSIEURS

PARTICIPANTS :

- Depuis l'inscription jusqu'à 30 jours avant le départ :

- jusqu'à 3 annulations : retenue de 25 % du montant du voyage,
- au-delà de 3 annulations : réajustement du coût du voyage ;
- entre 30 et 21 jours avant le départ : retenue de 50 % du montant du voyage ;
- entre 20 et 8 jours avant le départ : retenue de 75 % du montant du voyage ;
- moins de 8 jours avant le départ : retenue de la totalité du montant du voyage.

Chez VEFE : L'annulation sera prise en compte à réception d'un écrit mentionnant celle-ci le jour même par mail ou fax et dans les 48 h par courrier. Le montant de la retenue en dépend. En cas de souscription d'assurance annulation et de demande de prise en charge par l'assureur, la procédure détaillée sera annexée au contrat de réservation.

Un remplaçant est toujours admis, mais dans le cas d'un voyage avec transport aérien, des pénalités d'annulation ou de changement de nom pourront vous être facturées.

› Formalités

Le franchissement des frontières implique que chaque participant soit en possession des documents nécessaires : carte d'identité ou passeport, en cours de validité, autorisation de sortie de territoire pour les mineurs non accompagnés d'un de leurs parents et éventuellement visa.

Si un participant (élève ou accompagnateur) n'était pas en possession des documents réglementaires, VEFE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences (frais de retour suite à un refoulement aux frontières). De plus, il ne pourrait prétendre à aucun remboursement ou dédommagement, soit par VEFE, soit par l'assurance annulation puisque celle-ci ne couvre pas ce genre de risque. Les frais de visa engagés par VEFE ne sont jamais remboursables.

› Transports

EN AUTOCAR

Le transport est assuré **en autocar** de tourisme avec sièges inclinables, équipé d'un micro, d'une vidéo, et parfois de toilettes, dans le strict respect de la législation.

Il est effectué dans le respect de la législation en vigueur avec un, deux ou trois conducteurs contraints de respecter les temps de conduite et de repos exigés par la législation des transports. Si un changement de programme intervenant de votre fait, sans accord préalable de VEFE (durant votre voyage nous assurons une permanence téléphonique 24 h/24 h) occasionne la nécessité d'engager un conducteur supplémentaire, VEFE se réserve le droit de vous facturer les frais correspondants. L'autocar sera utilisé conformément au programme et à l'itinéraire établis. Toute modification décidée sans accord préalable de VEFE pourra entraîner la facturation du kilométrage supplémentaire occasionné.

› Hébergements

Selon les programmes, l'hébergement est réalisé en familles-hôtesse, hôtel ou auberge. Lorsqu'ils existent et qu'ils sont disponibles, nous privilégions les hébergements éco-responsables.

EN FAMILLE

Les élèves sont généralement hébergés par deux, trois ou quatre, sauf dispositions particulières indi-

quées dans le contrat de voyage. Sur place notre correspondant est présent au lieu de rendez-vous le premier et le dernier jour. Il est disponible en cas de besoin et tout incident ou anomalie doit lui être immédiatement signalé.

Les familles sont généralement localisées dans un rayon géographique qui permet un ramassage des élèves avec le car ou un déplacement à pied depuis le point de rendez-vous jusqu'au domicile des familles. Ce trajet s'effectue avec les familles hôtesse uniquement le premier et le dernier jour, seuls les autres jours.

Dans certains centres, les élèves doivent utiliser les transports en commun : cette éventualité est signalée dans le contrat de voyage.

En Grande-Bretagne, Allemagne et Italie, les groupes d'élèves de moins de 12 ans sont accompagnés par les familles hôtesse jusqu'aux points de rendez-vous (dans des localités bien précises). Dans certains centres et pour certains pays, un accompagnement peut être demandé pour les plus de 12 ans, avec supplément : nous interroger.

EN AUBERGE

Les auberges sont choisies en fonction de leur confort et de leur situation par rapport à votre circuit. Si une auberge est complète à vos dates de voyages, il peut arriver que nous changions l'ordre des visites pour permettre un hébergement répondant à nos critères de sélection. Les draps sont toujours fournis sur place et compris dans nos devis.

EN HÔTEL

Les hôtels sont situés soit dans les villes, soit à l'extérieur suivant votre choix qui dépendra de votre budget. La catégorie hôtelière indiquée dans le devis correspond aux normes locales du pays de destination.

Les types d'hébergement et de pension retenus sont précisés dans le devis et détaillés dans le contrat de voyage.

› Bagages

S'agissant des bagages et des objets personnels tels que téléphones portables, Ipod, appareils photos numériques, objets de valeur, vêtements, etc..., ils restent en tout temps et en tout lieu (familles, ferry, hôtels, restaurants, musées, etc...) sous la responsabilité de leurs propriétaires. En cas de voyage en autocar, les bagages à main embarqués à l'intérieur de l'autocar ne sont pas couverts par l'assurance même en cas d'effraction. La responsabilité du transporteur et du voyageur se limite aux bagages se trouvant dans les soutes de l'autocar.

› Sorties le soir

Durant le voyage et par mesure de sécurité, les sorties sont formellement interdites le soir sans accompagnement, sauf indication contraire donnée par le responsable du groupe avant le départ, avec décharge des parents. Il appartient aux organisateurs d'informer les élèves et leurs parents, et en cas de non-respect de cette consigne par les élèves, les parents ou tuteurs légaux restent totalement responsables de leurs enfants pour les dommages qu'ils pourraient causer ou dont ils pourraient être victimes.

› Réalisation du programme

En vue de la bonne réalisation du programme, nous demandons différents documents au responsable du groupe : listes à compléter avec les noms des participants, modèles de lettres à reproduire sur

papier à en-tête de l'établissement pour obtenir la gratuité ou tarif réduit aux visites, liste des allergies médicalement constatées... Tous ces documents doivent nous être retournés dans les meilleurs délais, sous peine de ne pouvoir garantir la bonne exécution des prestations demandées ou d'occasionner un retard dans la fourniture des informations relatives au voyage (liste des familles, nom d'hôtels...). Le responsable du voyage accepte de transmettre toutes les données nécessaires à la réalisation du séjour et garantit avoir reçu le consentement des parents/représentants légaux de chaque participant mineur, y compris pour le droit à l'image.

VEFE s'engage à stocker les données recueillies de manière sécurisée, à les transmettre uniquement pour assurer le bon déroulement du transport et du séjour et à les conserver le temps nécessaire aux fins définies ci-dessus et/ou afin de respecter les prescriptions juridiques et réglementaires.

SUR PLACE

Les horaires indiqués sur le programme doivent être impérativement respectés et en cas d'impossibilité pour cas de force majeure (embouteillage, intempéries...) VEFE ne saurait être tenu pour responsable de la non-exécution du programme et des frais qui pourraient en résulter (visite non remboursée par exemple). Il est évident que chaque cas serait étudié et qu'une impossibilité dûment justifiée pourrait être discutée auprès des prestataires en vue d'une non-facturation.

VEFE S'ENGAGE à fournir à l'établissement scolaire, au moins 10 jours avant la date de départ, toutes informations relatives aux correspondants locaux ou organismes locaux susceptibles d'aider les professeurs organisateurs en cas de difficultés ainsi qu'un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place.

› Interruption de voyage

VEFE se réserve le droit d'abréger le voyage de tout(s) participant(s) dont le comportement serait jugé incorrect vis-à-vis de la structure d'accueil dans le pays de destination.

En cas de retour anticipé pendant le séjour, il ne sera procédé à aucun remboursement du montant du voyage, quel que soit le motif. S'il s'agit d'un retour pour convenance personnelle ou d'un retour inscrit dans un cadre disciplinaire, le montant des frais est à la charge de l'adulte concerné ou la famille de l'élève concerné ou l'établissement scolaire, mais en aucun cas à la charge de VEFE.

Dans le cas d'un rapatriement pour raisons médicales, les frais sont pris en charge par l'assurance. Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif ou renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourra faire l'objet d'un remboursement de la part de VEFE même dans le cas de la souscription d'assurance annulation.

› Réclamation

Toute réclamation doit être adressée à VEFE par courrier ou par mail, accompagnée de tout justificatif au plus tard dans les quinze jours qui suivent le retour du voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/

La réservation d'un voyage et la signature du contrat correspondant impliquent l'acceptation de nos conditions particulières et générales.