

Le Code du tourisme français a évolué à partir du 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, transposées en droit français dans l'ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 et du décret n°2017-1817 du 29 décembre 2017, les présentes CGV/CPV modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives. Les Conditions de Vente sont soumises au Droit français, tout litige relève des tribunaux français.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 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. Le programme de l'organisateur décrit dans la brochure et sur le site Internet constitue l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, les caractéristiques, les conditions particulières, le prix du voyage et autres informations obligatoires mentionnés sur le contrat de vente, seront contractuels dès la signature de ce contrat. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 10 jours à compter sa date d'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.

GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES habilitée sous le N° IM017150006 auprès d'Atout France comme organisateur de voyages a souscrit auprès de GROUPAMA Centre Atlantique, 2 avenue de Limoges – CS60001 – 79044 Niort cedex 9, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 15 000 000€. La garantie financière de GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES est apportée par GROUPAMA Assurance-Crédit N° de contrat 4000713926 pour un montant de 240 000€.

Article L211-2

Constitue un forfait touristique la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Article R211-3

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

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

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

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

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

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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

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

Article R211-8

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

Article R211-9

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

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

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

Article R211-10

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

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

Article R211-11

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

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

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

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

Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

Conditions Particulières de vente

1 – INSCRIPTION ET CONSENTEMENT DE L'USAGE DES DONNEES PERSONNELLES

L'inscription à l'un des voyages ou séjours présentés dans le catalogue et sur le site internet www.generationsvoyagesdecouvertes.com implique l'acceptation des conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle et des conditions particulières décrites ci-dessous. La signature du contrat de voyage sur lequel figure les conditions particulières de vente, concrétise cette acceptation. Ce même document fera office de facture. Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30 % du montant total du voyage. Le solde du prix du voyage devra nous parvenir au plus tard 30 jours avant le départ pour les voyages "autocar" et au plus tard 45 jours pour les voyages "avion" et les voyages en « croisière ». Si l'inscription se fait à moins de 45 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription. Si le solde du voyage n'est pas parvenu 30 jours avant le départ, GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité et de conserver l'intégralité des sommes versées.

2- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'exécution des prestations de voyage souscrites par le client requiert une collecte par GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES de certaines données personnelles du client transmises par l'agence, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination. La signature du contrat de voyage, concrétise le consentement de l'usage des données personnelles nécessaires à l'organisation du voyage. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles applicable en mai 2018, l'agence s'organise pour protéger vos données, pour supprimer celles relatives à vos pièces d'identité dès que le voyage est terminé, pour traiter vos réclamations (le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles) sur simple demande écrite et par messagerie électronique. (plus d'informations sur notre site internet)

3 - LES PRIX

Nos tarifs sont calculés sur des informations connues au 01/01/2021, susceptibles d'être révisés de manière exceptionnelle en fonction de modifications significatives (coût du carburant, redevances, pandémie, taxes afférentes aux prestations offertes, TVA, taxe de séjour, taxes aéroportuaires, taxes de sécurité...). Le client sera immédiatement informé selon les dispositions légales réglementaires jusqu'à 30 jours avant le départ conformément à l'article 19

de la loi du 31/07/1992. Nous nous réservons le droit de modifier nos tarifs en fonction de ces nouvelles données économiques, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant réglé la prestation correspondante (un avenant au contrat sera alors signé).

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire en prenant en compte l'ensemble des prestations décrites dans les voyages ou les séjours. Ils ne peuvent donner droit à aucun remboursement si certaines prestations ne pouvaient s'effectuer (jours fériés, conditions climatiques...). Elles seront remplacées dans la mesure du possible.

Nos tarifs ne comprennent pas : les dépenses à caractère personnel, les pourboires (sauf mention spéciale), l'assurance annulation (sauf mention spéciale), l'assurance pandémie, les frais de délivrance de documents administratifs ou sanitaires, les visites, spectacles ou excursions proposés en option facultative, les dépenses exceptionnelles, consécutives à des événements fortuits (grèves, mauvaises conditions atmosphériques...). Dans chacun de nos programmes, il est indiqué ce que nos prix comprennent et ne comprennent pas.

4- RESPONSABILITE

Des modifications peuvent intervenir sur les horaires et les itinéraires mentionnés dans nos programmes suite à des circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure (grèves, conditions météorologiques). Nous vous précisons les lieux et horaires de départ dans un courrier que nous vous adressons au plus tard trois semaines avant le départ. Des impératifs aériens peuvent nous contraindre également à modifier le point de départ et/ou de retour d'aéroport. Aussi, pour les clients qui ne bénéficient pas des transferts assurés par notre agence, nous ne pourrions être tenus responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

Le programme des excursions durant les séjours peut être inversé, mais sera respecté dans son contenu.

Voyage en avion : La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport. Nous ne saurions voir notre responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers. Des impératifs de sécurité peuvent entraîner certains retards. Nous nous conformons alors aux règles en usage dans les compagnies aériennes. Le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de modification de durée du programme initialement prévu (en cas de grèves notamment). Les prix des voyages ont été fixés en fonction d'un nombre de nuitées et de façon forfaitaire. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Toutes ses modifications peuvent être décidées par les compagnies aériennes sans préavis et ne peuvent constituer un motif de dédommagement de quelque nature que ce soit.

L'abandon d'une place sur vol affrété par un voyageur pour des raisons personnelles pour emprunter un transport de ligne régulière ne peut être remboursée et entraîne le paiement intégral d'un nouveau billet au tarif officiel.

5 – FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le client est directement avisé dès l'inscription, des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation du voyage. Leur accomplissement et les frais qui en résultent incombent au seul client (sauf mention contraire). Nous ne pouvons supporter en aucun cas, les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un voyageur de présenter un document requis. Nous conseillons aux voyageurs, effectuant un déplacement dans un pays d'Europe, de retirer auprès de leur caisse de Sécurité sociale la carte européenne d'assurance maladie. Elle leur permettra de bénéficier de la prise en charge d'éventuels soins médicaux nécessaires au cours de leur séjour. La carte européenne d'assurance maladie est individuelle et nominative. Elle est valable deux ans et elle est gratuite. Pour l'obtenir, s'adresser à sa caisse d'Assurance Maladie au moins 3 semaines avant le départ.

Les inscriptions de mineurs doivent être signées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale avec la mention "accord du père, de la mère...". Pour le voyage, le mineur devra être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire (notamment pièce d'identité, autorisation de sortie du territoire). Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant toute la durée du voyage. Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance. Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées avant le départ.

Douane : Pour les voyages à l'étranger, nos clients sont invités à se conformer à la législation douanière. Nous ne saurions être tenus pour responsables de toute infraction à ces règles.

6 - ANNULATIONS

Annulation de notre fait : Nos tarifs sont basés sur un certain nombre de voyageurs et ne peuvent être maintenus qu'en fonction d'un nombre minimum de participants figurant sur le contrat. En cas contraire, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage. Nous nous réservons également ce droit en cas de force majeure (article 1218 du Code Civil) qui mettrait la sécurité des participants en danger (Guerre, catastrophes naturelles, grèves, pandémie, épidémies etc...). Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Dans le cas d'empêchement temporaire, et en dehors de l'ordonnance 315-2020 cause COVID, nous nous engageons à faire tout notre possible pour vous proposer des reports ou des offres de voyages équivalents. Si l'empêchement était définitif, le contrat serait résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles du Code Civil 1351 et 1351-1.

En cas d'annulation par le client, dans tous les cas, il ne sera pas remboursé du montant de la prime d'assurance-annulation, des frais de dossier (30€ / personne, hormis pour les journées de sortie), et des frais d'annulation selon les types de voyages, précisés ci-dessous.

Montant des frais d'annulation

Pour les sorties d'une journée :

• Entre 20 et 10 jours avant le départ : 30% du prix de la journée • Entre 9 et 3 jours avant le départ : 50% du prix de la journée • Moins de 2 jours avant le départ : 100% du prix de la journée

Pour les voyages de 2 jours et + en autocar :

• Entre 60 et 45 jours avant le départ : il sera retenu 40% du prix du voyage. • Entre 44 et 30 jours avant le départ : il sera retenu 50% du prix du voyage. • Entre 29 et 11 jours avant le départ : il sera retenu 75 % du prix du voyage. • Entre 10 et 0 jours avant le départ : il sera retenu 100 % du prix du voyage.

Pour les voyages en avion :

• Jusqu'à 90 jours avant le départ, il sera retenu 30% du prix du voyage • Entre 89 et 60 jours avant le départ : il sera retenu 40% du prix du voyage. • Entre 59 et 40 jours avant le départ : il sera retenu 50% du prix du voyage. • Entre 39 et 11 jours avant le départ : il sera retenu 75 % du prix du voyage. • Entre 10 et 0 jours avant le départ : il sera retenu 100 % du prix du voyage

Pour les voyages avec visas, et les croisières en bateau

• Jusqu'à 183 jours avant le départ, il sera retenu 30% du prix du voyage. • Annulation intervenant entre 182 et 95 jours avant le départ : 50% du prix du voyage. • Annulation intervenant entre 94 et 65 jours avant le départ : 75% du prix du voyage • Annulation intervenant à moins de 64 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

Pour tous types de voyages : La non présentation au départ : il sera retenu 100 % du prix du voyage. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés, de même s'il ne peut présenter les documents de police exigés (passeport, visa, carte d'identité).

7 – ASSURANCES

GENERATIONS VOYAGES DECOUVERTES, en tant qu'organisateur est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès GROUPAMA sous le contrat n° 335010612 qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants de voyages par suite de carence ou de défaillance de ses services, selon les conditions générales et particulières du contrat.

GENERATIONS VOYAGES DECOUVERTES communique au client les conditions de ses assurances souscrites annulation, assistance et rapatriement avant la réservation de voyage, sur son site internet www.generationsvoyagesdecouvertes.com que le client pourra imprimer.

Assurance assistance-rapatriement : GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES a souscrit un contrat Assistance Rapatriement. Cette assurance est systématiquement incluse dans nos prix de vente (à partir des voyages de 2 jours et plus). Elle garantit ses clients pour les risques suivants selon des plafonds : le rapatriement médical, l'assistance retour anticipé, la présence hospitalisation (déplacement aller-retour d'un proche jusqu'au chevet de l'assuré pour une hospitalisation supérieur à 10 jours), les frais médicaux à l'étranger, une assistance juridique et en cas de décès, le rapatriement du corps (sans limitation de somme), frais de recherche.

Exclusions générales : les affections ou lésions qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage, les maladies mentales ayant fait l'objet d'un traitement, les états de grossesse de plus de 6 mois, les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées. Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel

Les bagages : Vos bagages placés dans les soutes de l'autocar voyagent sous notre responsabilité. En dehors des soutes, ils restent en permanence sous votre responsabilité. Pour les voyages utilisant des bateaux ou des avions, la responsabilité de vos bagages relève exclusivement de la compétence de ces fournisseurs. Vos bagages enregistrés ou accompagnés et leur contenu sont remboursés sur justificatifs, selon un plafond par ces fournisseurs.

Nos clients sont invités à consulter leur assureur pour toute couverture complémentaire dont ils souhaiteraient bénéficier.

L'assurance annulation : En cas d'annulation, une partie des frais peuvent être couverts selon les causes par l'assurance annulation (proposée individuellement et facultativement) – Franchise de 30€ par personne.

L'assureur GROUPAMA garantit le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application de ses conditions particulières de vente lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DEPART, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Maladie grave, accident grave ou décès y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat : - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait, - de vos ascendants ou descendants, au 2^{ème} degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait, - de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles ; en cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces, - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat, - du tuteur légal, - d'une personne vivant habituellement sous votre toit, - de la personne chargée pendant votre voyage : de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat, de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.

- Complications dues à l'état de grossesse : - qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois, ou - si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.
- Contre-indication et suite de vaccination.
- Licenciement économique : - de vous-même, - de votre conjoint de droit ou de fait, sous réserve que cette décision ne soit pas connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du présent contrat.
- Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants : - juré ou témoin d'Assises, - désignation en qualité d'expert, sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.
- Convocation en vue d'adoption d'un enfant sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.
- Convocation à un examen de rattrapage suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.
- Destruction des locaux professionnels ou privés : par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.
- Vol dans les locaux professionnels ou privés : à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.
- Dommages graves à votre véhicule : dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.
- Octroi d'un emploi ou d'un stage par l'A.N.P.E. : à condition que la personne soit inscrite à l'A.N.P.E. et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage. La modification du type de contrat de travail n'est pas garantie (ex. : transformation d'un CDD en CDI).
- Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur accordées par écrit avant l'inscription au voyage, à l'exception des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.
- Mutation professionnelle : imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, à l'exécution des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.
- Refus de visa par les autorités du pays : sous réserve qu'aucune ne demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.
- Vol de la carte d'identité, du passeport ou impossibilité de refaire les visas : dans les 48 heures précédant le départ, sous réserve que ces documents soient indispensables au voyage et moyennant production du récépissé de la déclaration de vol délivré par l'autorité de Police compétente à laquelle le vol aura été déclaré. ATTENTION, pour être recevable, la déclaration de vol devra être établie au plus tard le jour du départ.
- Annulation d'une des personnes vous accompagnant : (maximum 4 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte de frais supplémentaires, sans que le remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

Nous ne garantissons pas et ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- de maladies nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du voyage ;
- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères Français ;
- d'épidémies, de catastrophes naturelles, de la pollution ;
- de tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée et de tous autres cataclysmes ;
- de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, d'émeute ou mouvement populaire, d'acte de terrorisme, de représailles, de restriction à la libre circulation des personnes et des biens, de grève ;
- d'explosion, de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;
- de la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves.

L'assurance COVID pour les personnes non vaccinées. Cette assurance optionnelle vous garantit le remboursement de vos frais d'annulation si la maladie Covid survient dans les 30 jours avant le départ. Cette assurance doit se cumuler avec l'assurance annulation.

8 – HOTELIERIE

Les catégories hôtelières communiquées dans le catalogue sont les catégories officielles décernées par les autorités des pays concernés. Il convient d'avoir à l'esprit que, pour une même catégorie, des différences sensibles peuvent intervenir d'un pays à l'autre. Selon les disponibilités, les hébergements mentionnés dans les descriptifs, peuvent être remplacés par des établissements de catégories similaires.

Chambres individuelles : Lors de l'inscription, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper (chambre individuelle, chambre à grand lit, à deux lits et chambre à partager). Cependant, l'octroi de chambres individuelles ne nous engage que dans la mesure où nous pouvons nous-mêmes les obtenir des hôteliers. En effet, malgré le supplément demandé par ces derniers, le nombre de chambres individuelles est toujours limité pour chaque voyage, leur quantité dans les hôtels étant relativement infime par rapport aux chambres à deux lits, et leur confort très souvent moindre. En cas d'impossibilité de fournir une chambre individuelle, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé en fin de voyage, proportionnellement à la non fourniture de ce service et les voyageurs ayant acquitté ce supplément se verront attribuer une chambre à deux lits, à partager avec une autre personne.

Chambres à partager : Les inscriptions en chambre à partager sont acceptées sous réserve que d'autres personnes aient manifesté le même désir. Dans le cas où cette éventualité ne se présenterait pas, le voyageur concerné devra s'acquitter du supplément pour une chambre individuelle lors du paiement du solde du voyage. L'impossibilité du partage d'une chambre ne constitue en aucun cas un motif valable d'annulation du voyage. **Chambres triples :** très souvent la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 3^e lit ou même un canapé au détriment de l'espace et du confort. Les voyageurs désirant utiliser malgré ces réserves, une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction ni indemnité en cas de non satisfaction.

9 - QUALITE DU VOYAGE

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local du fournisseur de voyages avec lequel il a contracté ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à GÉNÉRATIONS VOYAGES DÉCOUVERTES dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

La remise éventuelle de questionnaire par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.