

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE VOYAGES, SEJOURS ET SORTIES JOURNEE



## CONDITIONS GENERALES

### PREAMBULE :

L'inscription à l'un des voyages, séjours ou sorties journée proposés par Savoie Vacances Tourisme (SAVATOU) implique l'acceptation préalable des conditions générales et particulières de vente qui vous sont remises avant votre réservation.

Tout adhérent qui s'inscrit à un de nos voyages, séjours ou sorties journée reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi ainsi que des conditions générales et particulières de vente et les accepte dans leur intégralité.

### 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 le Souscripteur 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 et 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 le Souscripteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à le Souscripteur, 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 le Souscripteur 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 le Souscripteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles le Souscripteur 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 le Souscripteur 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 le Souscripteur (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 le Souscripteur 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 le Souscripteur ;

19° L'engagement de fournir à le Souscripteur, 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 le Souscripteur 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 le Souscripteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### Article R211-7

Le Souscripteur 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 le Souscripteur, 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, le Souscripteur 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 le Souscripteur 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 le Souscripteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer le Souscripteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; le Souscripteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; le Souscripteur 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 le Souscripteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

### Article R211-11

Lorsque, après le départ de le Souscripteur, 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 le Souscripteur, 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 le Souscripteur 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 le Souscripteur pour des motifs valables, fournir à le Souscripteur, 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 R211-13

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.

### Article R211-14

En cas de non-respect des obligations fixées par le règlement (CE) n° 1107 / 2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, les sanctions applicables aux personnes immatriculées au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 sont celles prévues par l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

### Article L211-12

Modifié par LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1  
Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Paraphe adhérent :

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE VOYAGES, SEJOURS ET SORTIES JOURNEE



## CONDITIONS PARTICULIERES

### Article 1 : ADHESION OBLIGATOIRE

L'inscription à un voyage, séjour ou sortie à la journée organisé par Savoie Vacances Tourisme (SAVATOU) implique une adhésion individuelle préalable à notre association, sauf convention spécifique prévoyant le contraire et signée entre SAVATOU et une collectivité adhérente à SAVATOU. L'adhésion individuelle doit être effectuée et réglée intégralement avant le départ. Elle n'est pas remboursable. Toute inscription à un voyage, séjour ou sortie à la journée organisé par SAVATOU n'est valable qu'après signature d'un contrat de vente avec de notre association.

### Article 2 : INFORMATION PREALABLE

SAVATOU remet à l'adhérent intéressé pour acheter un voyage, séjour ou sortie à la journée :

- un devis ;
- la brochure descriptive de l'offre (lorsque le devis concerne une prestation ou un package fourni entièrement par un prestataire ou un Tour Operateur) ou un programme détaillé (pour un séjour, un voyage ou une sortie journée montée par SAVATOU) ;
- les conditions générales et particulières de vente de Savoie Vacances Tourisme, ainsi que le cas échéant les règles d'annulation et les tarifs les plus restrictifs du prestataire touristique qui seront appliquées par SAVATOU. Ces éléments constituent l'information préalable visée par l'article L 211-8 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au contrat de vente, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans ces documents seront contractuels dès la signature du contrat.

### Article 3 : TARIFS D'INSCRIPTION ET REVISION DE TARIFS

Les tarifs sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur 75 jours avant la date d'ouverture des inscriptions, ou au moment de l'envoi du devis, notamment :

- en matière de taux de change des monnaies étrangères par rapport à l'euro
- en matière des coûts des transports aériens, terrestres, fluviaux et maritimes ;
- en matière de taxes légales ou réglementaires ;
- et avec une hypothèse de taux d'inflation des coûts de gestion en France, en hausse pour l'année en cours (année N), du même pourcentage que celui constaté sur 12 mois de fin janvier de l'année (N-2) à fin janvier de l'année (N-1), concernant l'indice national des prix de détail publié par l'INSEE.

Aucune contestation concernant les tarifs ne pourra être acceptée après une inscription à un voyage, séjour ou activité journée proposée par SAVATOU. Les tarifs donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait de l'adhérent (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé) ne pourra lieu à un remboursement sauf assurance spécifique.

**En cas de modification des conditions économiques valables au moment de l'envoi du devis, SAVATOU se réserve le droit de réviser les tarifs d'inscription** quel que soit le type de voyages ou séjours y compris les rendez-vous village. Une éventuelle modification des tarifs s'effectuera alors dans les conditions qui suivent :

- 1) SAVATOU avisera le Souscripteur de l'augmentation par voie électronique et par téléphone :** a) au moins 10 jours avant la date fixée pour le départ, dans les cas de hausses de coûts subies en raison des circonstances de force majeure et/ou pour la sécurité des voyageurs ;  
b) au moins 30 jours avant la date fixée pour le départ, dans tous les autres cas.
- 2) Un décompte sera remis à le Souscripteur qui en fera la demande, justifiant les hausses de coûts subies par SAVATOU**
- 3) En cas de hausse supérieure à 25% du prix total,** le Souscripteur aura la possibilité de résilier son inscription sans frais d'annulation dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi du mail par SAVATOU l'avisant de la hausse.

### Article 4 : RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

SAVATOU a souscrit auprès de la MACIF, 79060 NIORT Cedex 9, une police d'assurance Responsabilité civile organisateur de voyages conformément aux dispositions l'article L. 211-18 du Code du Tourisme, sous le numéro de police 9 303 002. Les plafonds de garantie sont les suivants :

- dommages corporels seuls, à hauteur de 3 000 000€ non indexés par sinistre et par année d'assurance ;
- dommages matériels et immatériels seuls à hauteur de 885 280€ par sinistre et par année d'assurance ;
- dommages immatériels indirects seuls à hauteur de 885 280€ par sinistre et par année d'assurance ;
- tout dommage confondu : 3 000 000€ non indexés par sinistre et par année d'assurance.

**Sur chaque sinistre une franchise de 10% du montant de l'indemnité versée sera versée avec un minimum de 17€ et un maximum de 885€ (valeur au 1er janvier 2017 selon indice des Risques Industriels).**

### Article 5 : RESPONSABILITE DE SAVATOU

Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'association à l'adhérent est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées. En ce qui concerne les dommages autres que corporels, et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le montant du prix de la prestation acquittée par le Souscripteur.

SAVATOU agit en qualité d'intermédiaire entre l'adhérent et les compagnies de transport, hôteliers, et autres prestataires de services. Elle décline toute responsabilité quant aux modifications de programmes dues à des cas de force majeure mouvements de grève, changements d'horaires imposés par les transporteurs ferroviaires, maritimes, aériens ou routiers, troubles politiques intervenant dans les pays d'accueil, catastrophes naturelles, conditions climatiques, etc. Dans le cas où la responsabilité de SAVATOU serait recherchée en raison d'un fait personnel, cette responsabilité ne pourrait dépasser le prix facturé à l'adhérent.

L'exécution des séjours proposés dans nos brochures suppose l'intervention de prestataires différents transporteurs, propriétaires gérants d'immeubles, hôteliers, restaurants, etc. Ces derniers conserveront en tout état de cause les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant en autres dispositions une limitation de responsabilités. SAVATOU se réserve, si les circonstances l'y obligent en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté, le droit de modifier ses programmes. Les descriptifs des sites, villes, stations, les prestations proposés par ceux-ci sont données par SAVATOU à titre indicatif sans caractère contractuel SAVATOU ne saurait être tenu pour responsable des modifications suspensions de service, fermetures inopinées.

### Article 6 : RESPONSABILITE DE L'ADHERENT

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. L'adhérent doit attirer l'attention sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour.

Le Souscripteur prendra à sa charge tous les frais qu'il pourrait encourir en cas de non-respect des heures et lieux de présentation mentionnés sur les documents de voyage ou de séjour, ou encore si par suite de la non-présentation de ses documents de voyages personnels (papier d'identité, titres de transport etc.) ou invalidité des pièces personnelles, il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ au moment indiqué.

De même, SAVATOU dégage sa responsabilité en cas de défaut d'enregistrement occasionné par un retard de précheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, non prévu au programme, quelle qu'en soit la cause.

SAVATOU ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestation achetée directement sur place par l'adhérent auprès d'un prestataire extérieur. En souscrivant une réservation pour un enfant mineur, les parents ou tuteurs s'engagent à déclencher leur assurance responsabilité civile et à assumer leurs responsabilités pour tout fait ou dommage causés par le mineur pendant le séjour.

### Article 7 : MODIFICATION D'HORAIRE, RETARDS ET ANNULATION DES MOYENS DE TRANSPORT

SAVATOU répond du bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers en particulier, aucun remboursement ou indemnisation ne pourra intervenir au cas où les horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes, fluviaux ou terrestres entraîneraient un écourtement ou une prolongation de voyage. Il en va de même en cas de retard ou d'annulation.

SAVATOU, agissant en qualité d'intermédiaire entre le Souscripteur et le transporteur, peut être informé, parfois très peu de temps avant le départ, d'une modification d'horaire ou de date imposée par le transporteur. Cette modification ne constitue pas une annulation de notre fait et n'ouvre donc pas droit à une annulation sans frais de la part du Souscripteur. Néanmoins SAVATOU s'efforcera de rechercher et de proposer les solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

### Article 8 : DEFINITION D'UN GROUPE

Les tarifs d'inscription groupe ne sont accessibles qu'à un minimum de 15 personnes séjournant ou voyageant à la même date dans une même destination sauf mention particulière. L'ensemble des propositions contenues dans nos brochures est fait dans la limite des places disponibles mises en vente, tenant compte de toutes les contraintes de production et de commercialisation que subit SAVATOU pouvant entraîner la disposition partielle ou totale, temporaire ou définitive des places mises en vente.

Tout dépassement du nombre contracté doit être expressément soumis par écrit à l'accord de SAVATOU. Les participants ainsi inscrits sont soumis aux conditions contractuelles y compris en cas d'annulation ultérieure. Le contrat est établi pour une capacité donnée de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil SAVATOU ou le prestataire peuvent refuser les personnes supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du Souscripteur. Dans ce cas, le prix de l'activité reste acquis à SAVATOU.

Le Souscripteur d'un contrat groupe devra fournir à SAVATOU par écrit et de façon lisible la liste des participants 30 jours avant le départ, mentionnant les noms, prénoms, dates de naissance, sexes de chaque participant. Ceux-ci seront regroupés de façon à satisfaire aux contingents imposés par l'hébergement et le transport. SAVATOU dégage sa responsabilité en cas de fourniture trop tardive de ces noms vis à vis des contraintes imposées par les prestataires.

Si le nombre de personnes portées sur la liste est inférieur au nombre contracté, le Souscripteur devra obligatoirement mentionner par écrit si les places restantes sont annulées ou conservées par lui.

### Article 9 : ASSURANCES

**ASSISTANCE AU COURS DU VOYAGE/SEJOUR (inclus d'office dans notre prestation de service) :** en achetant un voyage à SAVATOU vous êtes d'office couvert par notre assurance MACIF en ce qui concerne les prestations d'assistance en France ou à l'étranger pour tous les déplacements <1 an, la capacité à fournir une assistance étant une obligation légale pour SAVATOU en tant qu'organisateur de voyage. Le détail de vos garanties vous est fourni dans notre police d'assurance MACIF.

**ASSURANCE ANNULATION ET INTERRUPTION DE SEJOUR (en option) :** cette assurance souscrite par SAVATOU, auprès de la MACIF est proposée pour les groupes à titre optionnel (pour un montant de 3% du montant total du séjour) et ne pourra être contractée qu'au moment de l'inscription. L'ensemble des garanties est détaillé dans la notice d'informations "Assurances" accompagnant le contrat, remise lorsque cette option est achetée.

### Article 10 : MODALITES DE PAIEMENT

**VOYAGES A FORFAIT ET PRESTATIONS SECHES HORS BILLET D'AVION, BATEAU ET CAR (GROUPE OU INDIVIDUEL) :** tout contrat d'inscription, pour être accepté, doit être retourné dans un délai maximal de 8 jours suivant la date de demande d'inscription et accompagné du versement d'un acompte par chèque, carte bancaire, espèces ou virement à l'ordre de SAVATOU, correspondant à 30% du montant total de la souscription. Le solde de 70% doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ à SAVATOU, sauf si les conditions de vente du TO partenaire prévoient expressément un autre délai. Le non-respect des dispositions exposées ci-dessus pourra être considéré comme une annulation de la part du Souscripteur qui encourra, de ce fait, des indemnités d'annulation selon les barèmes prévus à moins de 30 jours du départ.

**BILLET D'AVION, BATEAU ET CAR :** le règlement de 100% du montant doit être réalisé dès l'inscription, et ce quelle que soit la date de départ.

### Article 11 : CONDITIONS D'ANNULATION PAR L'ADHERENT

**POUR LES GROUPES FAISANT DES VOYAGES/SEJOURS/SORTIES JOURNEE**

Pour les forfaits voyages ou séjour à l'étranger ou en France, en cas d'annulation totale ou d'annulation partielle (>15% de l'effectif du groupe), il sera appliqué les franchises suivantes selon la date à laquelle la collectivité informe SAVATOU :

- du retour du contrat accepté jusqu'à 45 jours du départ : 30% de franchise ;
  - de 45 jours à la date du départ : 100% de franchise en cas d'annulation partielle ou totale du groupe.
- Toute annulation doit être signifiée par écrit à SAVATOU, la date d'envoi du message (électronique ou courrier) faisant foi en cas de contestation, dans un délai de 3 jours maximum après la survenance de l'événement.

De plus, pour chaque passager annulé SAVATOU facturera 20€ de frais lorsqu'il s'agit d'un voyage et 10€ lorsqu'il s'agit d'une sortie journée.

**POUR LES INDIVIDUELS :** que ce soit sur des prestations sèches ou des voyages à forfait, ce sont toujours les règles d'annulation et les tarifs les plus restrictifs du prestataire touristique qui seront appliqués par SAVATOU. Ces conditions d'annulation sont communiquées en même temps que le devis.

Pour chaque passager annulé SAVATOU facturera 20€ de frais lorsqu'il s'agit d'un voyage et 10€ lorsqu'il s'agit d'une sortie journée.

### Article 12 : CONDITIONS D'ANNULATION PAR SAVATOU

Pour des raisons indépendantes de sa volonté, SAVATOU peut être amenée à annuler un séjour, un voyage ou une sortie journée. Dans ce cas, le remboursement des sommes correspondantes versées, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, dégage SAVATOU de toutes responsabilités lorsque l'annulation est imposée :

- a) par l'insuffisance du nombre global de participants, ne permettant pas la mise en place d'une équipe suffisante pour assurer un bon déroulement du séjour. Cette annulation ne peut intervenir moins de 10 jours avant la date du début du séjour ;
- b) par des circonstances de force majeure ;
- c) par la sécurité des voyageurs
- d) par des conditions météorologiques défavorables en ce qui concerne les sorties ski

### Article 13 : CONDITIONS DE CESSION DU CONTRAT

Le Souscripteur qui cède son contrat de voyages doit avertir SAVATOU par tout moyen qui permette d'en accuser réception (fax, email, lettre RAR) dans un délai de 7 jours au moins avant la date du départ. Si le voyage est une croisière, ce délai de prévenance est de quinze jours.

La cession d'un contrat pour un voyage à forfait est possible si bénéficiaire de la cession remplit les mêmes conditions que l'acheteur initial pour effectuer le voyage, et si les autorités internationales éventuellement concernées acceptent le changement. Le bénéficiaire doit en outre posséder les papiers exigés ou les aptitudes physiques nécessaires pour certains types de voyages ou séjours. La cession d'un contrat pour un voyage à forfait occasionnera des frais de 30% du montant du voyage facturé par SAVATOU au cédant.

La cession d'un contrat pour une activité journée organisée par SAVATOU occasionnera des frais de 10€ facturé par SAVATOU au cédant.

La cession d'un contrat incluant un vol et/ou incluant certaines prestations touristiques (Disney, ...) n'est pas possible sans l'accord du prestataire. En cas de modification de nom d'un ou de plusieurs bénéficiaires, le paiement d'une pénalité sera exigé, pouvant aller jusqu'à la totalité du montant du billet, selon les conditions tarifaires du prestataire concerné.

### Article 14 : RECLAMATION ET MEDIATION

Le Souscripteur peut saisir SAVATOU dans un délai maximum de 21 jours après la date de retour d'une réclamation en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat, en envoyant un mail à [contact@savatou.fr](mailto:contact@savatou.fr) ou en envoyant un courrier au siège social de l'association.

En cas de contestation de la réponse apportée par SAVATOU, le Souscripteur, peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyages en envoyant un courrier explicatif à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17.

Paraphe adhérent :

**CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE  
DE VOYAGES, SEJOURS ET SORTIES JOURNEE**



du