Conditions générales de vente

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. Il 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 VERDIÉ HELLO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise VERDIÉ HELLO 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 modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.
Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs 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 importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. VERDIÉ HELLO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (GROUPAMA 132, rue des Trois Fontanot 92000 NANTERRE) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VERDIÉ HELLO.
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0178B9E558C963A53EB7088F712F206E.tplgfr36s_1?cidTexte=JORFTEXT000036240465&dateTexte=20180713
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0178B9E558C963A53EB7088F712F206E.tplgfr36s_1?cidTexte=JORFTEXT000036341772&dateTexte=20180713

Conditions particulières

INSCRIPTION
Le client qui signe le contrat reconnaît être majeur et être capable juridiquement de contracter et s'engager pour l'ensemble des participants figurant sur l'inscription. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription, d'une part, de faire état de leur situation et d'autre part pour les personnes placées sous curatelle de fournir une autorisation écrite de leur curateur.
Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de VERDIÉ HELLO ne pourra en aucun cas être reconnue si une des conditions ci-dessus n'était pas respectée. Toute inscription n'est définitive qu'après la signature d'un contrat et le versement d'un acompte d'au moins 30% du prix du voyage sauf mention spéciale. Le paiement du solde du voyage doit être effectué au plus tard 45 jours avant la date du départ. Le client n'ayant pas versé le solde à cette date est considéré comme ayant annulé son voyage. Pour les commandes intervenant moins de 45 jours avant le départ ainsi que pour les voyages d'un jour, le règlement intégral du prix est exigé au moment de l'inscription. Les règlements par chèques de vacances (ANCV) sont acceptés, des frais de dossier, s'élevant à 2,5% des sommes versées, seront alors facturés. Les règlements par Ticket Kadeos Infini et par Ticket Kadeos Horizon sont acceptés.

PRIX
Les prix et les dates indiqués vous seront confirmés au moment de l'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de la programmation (octobre 2025) :
- coût du transport lié notamment au prix du carburant ;
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les aéroports et ports ;
- taux de change des monnaies appliquées aux voyages concernés, à savoir :
1 GBP = 1,12 € - 1 USD = 0,90 € - 1 CAD = 0,63 € - 1 JPY = 0.0066 €
Pour information, la liste des devises et des destinations payées dans ladite devise :
USD : États-Unis / GBP : Royaume-Uni / CAD : Canada / JPY : Japon
Pour les voyages dont les prestations sont payées en devises VERDIÉ HELLO garantit des prix fermes et définitifs (hors coût de transport ou taxes), dans la limite du montant de ses achats de monnaies à terme.
Les prix comprennent :
- le voyage en autocar, en avion ou en train et le cas échéant les traversées maritimes si mentionnés ;
- les taxes d'aéroport, de sécurité et surcharges carburant au moment de la programmation (sauf mention contraire) ;
- le logement, en camping, en famille hôtesse, en auberge de jeunesse, en hôtel, en centre de vacances ou en résidence étudiante en chambre multiple (sauf mention contraire) ;
- les repas (selon description dans les programmes) avec services et taxes inclus ;
- la rémunération des guides locaux et de l'accompagnateur, le cas échéant ;
- les entrées des visites et activités prévues : musées, monuments, parcs, grottes, sports, etc.
- l'assurance assistance/rapatriement offerte par VERDIÉ HELLO.
Les prix ne comprennent pas :
- les voyages d'approche et de retour pour tous les séjours individuels non accompagnés (programmes libellés « Sans Transport ») ;
- les extras aux repas ;
- les dépenses personnelles ;
- le supplément chambre individuelle ;
- les frais de visa ;
- les prestations facultatives ;
- d'une façon générale toute prestation non mentionnée dans la rubrique « Le prix comprend » ;
- les garanties en option.

REVISION DU PRIX
Toute modification des conditions postérieures à l'inscription et notamment une fluctuation des taux de change, des tarifs de transport, du coût des carburants ou de l'évolution des conditions économiques ou politiques des pays visités peut entraîner une augmentation du prix.
Nous nous réservons alors le droit de réajuster nos prix en cas de variation des éléments ci-dessus. Cette variation sera alors intégralement répercutée sur nos prix.
D'une façon forfaitaire et pour faciliter les calculs, on considérera que la partie payée en devises correspond à 2/3 du prix du voyage.
Si la hausse dépasse 8% du montant TTC du voyage, au moins 20 jours avant la date de départ, un décompte sera remis au client justifiant cette modification et détaillant l'incidence sur le prix, qu'il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, celui-ci sera remboursé des sommes déjà versées sans autre indemnité.
Pour information, dans un souci de transparence, VERDIÉ HELLO indique que pour les vols spéciaux, les tarifs ont été calculés sur la base du cours du carburant, selon l'indice Platts établi à 600.00 USD /tonne pour un taux de change de 1 USD = 0,90 €. En cas d'évolution de ces éléments, les tarifs pourront être revus à la hausse ou à la baisse.

TAXES D'AEROPORT ET SURCHARGES
Nos prix sont indiqués TTC (taxes d'aéroport et surcharges carburant incluses). Le montant des taxes d'aéroport et surcharges carburant est communiqué pour chaque voyage de Paris et de province, selon le cas, en fonction du montant donné par les compagnies aériennes au moment de la création des programmes (octobre 2025).
Elles sont données à titre indicatif et leur montant peut évoluer. Le cas échéant, au plus tard 20 jours avant le départ, VERDIÉ HELLO informera par écrit le client de leur montant réactualisé. Le participant qui s'inscrit accepte par avance la répercussion de la variation éventuelle quelle que soit la date où elle intervient et ce jusqu'au moment du départ.
En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci, hors surcharges carburant ou transporteur, non remboursables.
Toutefois, étant donné la difficulté pour obtenir le remboursement des taxes par les compagnies aériennes nous avons négocié avec l'assurance afin qu'elle prenne en charge ce remboursement (prise en charge du forfait taxes comprises).
Pour les voyages en autocar et ceux incluant des traversées maritimes, VERDIÉ HELLO pourra être amené, dans les mêmes conditions que ci-dessus, à répercuter d'éventuelles surcharges carburant imposées par les transporteurs ou les compagnies maritimes.

PARTICULARITES CONCERNANT LE TRANSPORT AERIEN
Horaires : pour les voyages en avion, lorsqu'il ne s'agit pas de vols réguliers, VERDIÉ HELLO n'est pas responsable du fait que les horaires lui soient communiqués tardivement par les compagnies jusqu'à moins de huit jours avant le départ. De manière générale, les horaires des vols (réguliers ou spéciaux) ne sont pas connus au moment de la création des programmes ; le départ et le retour peuvent être aussi matinaux que tardifs, voire être le lendemain pour le retour.
Si en raison de ces horaires imposés par les compagnies, les première et dernière journées sont écourtées ou rallongées (cas d'une arrivée dans la nuit suivant le jour de retour), VERDIÉ HELLO ne saurait en être tenu responsable, n'effectuera aucun remboursement et ne prendra en charge aucune prestation complémentaire. Dans ces cas, VERDIÉ HELLO répondant du bon déroulement du voyage ne prévoit pas de visite le premier et le dernier jour.
Environ 8 jours avant le début du voyage ou du séjour, conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les convocations indiquant les heures de convocation ou les heures limites d'enregistrement ainsi que les escales et les correspondances éventuelles.
Modifications : en règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Certaines modifications (plan de vol, horaires et escales non prévues) peuvent se produire. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Si le client organise lui-même son pré ou post acheminement, nous lui conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour éviter tout risque de perte financière. Nous recommandons également d'éviter de prendre des engagements (rendez-vous, reprise du travail, examens…) la veille du jour de votre départ ainsi que le lendemain de votre retour.
VERDIÉ HELLO se réserve la faculté :
- de protéger les places d'avion sur un autre vol que celui initialement prévu, ainsi que le droit de modifier un vol spécial en vol régulier, et inversement.
- lorsque les temps de connexion (correspondance entre 2 vols) sont jugés insuffisants, d'organiser un pré-acheminement la veille du départ ou un post-acheminement le lendemain du retour.
Informations passagers : les compagnies aériennes exigent que leur soient communiquées les informations sur les passagers (identité, informations personnelles APIS dans certains cas) dans des délais stricts. Faute de transmission de ces données à la date limite imposée par chaque compagnie, les sièges réservés peuvent être annulés et remis à la vente par la compagnie sans préavis. VERDIÉ HELLO ne saurait être tenu responsable de l'annulation des vols si les informations passagers ne lui sont pas transmises dans les délais.
Informations sur les compagnies aériennes : l'identité des compagnies aériennes utilisées pour chaque programme est mentionnée sur le site web dans les informations pratiques, rubrique « préparer son séjour – transport et logistique ». Elle indique l'identité du transporteur contractuel, c'est-à-dire la compagnie qui a la responsabilité d'assurer le vol et avec lequel VERDIÉ HELLO a contracté pour chaque tronçon de vol. Dans certains cas, le transporteur de fait, c'est-à-dire celui qui assurera effectivement le ou les tronçons de vols concernés peut être différent du transporteur contractuel. L'identité de la compagnie qui opère effectivement le vol est alors précisée. Ces informations étant susceptibles de changer entre la date de création des programmes et la date de départ du voyage, nous nous réservons le droit de les modifier. Dans ces cas, toute modification sera transmise par tout moyen approprié au client par VERDIÉ HELLO ou par le transporteur contractuel, dès qu'elle est connue et au plus tard avant les opérations d'enregistrement à l'aéroport. Si le participant décide d'annuler son voyage en raison de ces modifications, il sera soumis aux frais d'annulation contractuels et ne pourra prétendre à aucune indemnité d'aucune sorte.

ACHEMINEMENT AU DEPART DE VOTRE VILLE
Les plans de ramassage définitifs sont déterminés à la clôture des inscriptions à un voyage. En fonction du nombre de participants, certains points de prises en charge peuvent être annulés. Pour les points de départs maintenus, l'acheminement est établi en autocar, minibus, taxi, train ou avion selon les axes prévus pour chaque voyage. Il peut être non accompagné sur une partie du trajet. Le participant qui s'inscrit au départ de sa ville accepte par avance les solutions d'acheminement déterminées par VERDIÉ HELLO.

MODE DE TRANSPORT, HORAIRES ET LIEUX DE DEPART OU DE RETOUR
Les itinéraires et les horaires indiqués dans les programmes ne sont pas définitifs ni contractuels. VERDIÉ HELLO peut être contraint d'effectuer des modifications mineures au contrat avant le début du voyage, notamment sur le mode ou l'organisation du transport. Les itinéraires, horaires et mode de transport lls peuvent donc être modifiés et seront con-firmés dans la convocation qui est adressée environ 8 jours avant le départ. Si un participant n'est pas en possession de son dossier de voyage au plus tard 4 jours avant le départ il lui appartient de le signaler et de se renseigner auprès de VERDIÉ HELLO.

DURÉE DU VOYAGE :
Les prix indiqués sont calculés de manière forfaitaire (basés sur un nombre de nuits, ne répondant pas forcément à un nombre de jours entiers). La durée du voyage est ainsi calculée du jour de la convocation (du lieu de ramassage pour les départs en autocar ou à l'aéroport/la gare de départ) jusqu'au jour de retour. Toutefois, en raison de la localisation de certaines villes de départ (notamment proches des frontières), le voyage peut démarrer le jour 2 et se terminer l'avant-dernier jour du programme. Dans ce cas, le nombre de pensions sur place sera respecté et il ne pourra pas être considéré que le voyage est écourté, par conséquent VERDIÉ HELLO ne saurait en être tenu responsable et n'effectuera aucun remboursement.

ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR
Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage sur la base des éléments objectifs suivants :
- en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, liées notamment à une situation locale à risque (sécurité des participants, politique, sanitaire, conditions climatiques, catastrophe naturelle,...),
- en cas de défaillance d'un prestataire consécutivement à la crise sanitaire Covid,
- en cas de force majeure,
- en cas de refus ou non obtention de documents ou autorisations nécessaires permettant l'entrée dans un pays,
- si pour une raison indépendante de notre volonté (grève, conditions climatiques...) nous ne pouvons garantir l'embarquement d'une partie du groupe, VERDIÉ HELLO se réserve le droit d'annuler le voyage et de proposer un report ou un remboursement sans autre compensation,
- au plus tard 20 jours avant le départ (7 jours pour les voyages inférieurs à 6 jours, 48h pour les voyages de moins de 2 jours) si le nombre minimum de 30 participants n'est pas atteint.

Dans ces cas les participants ne pourront prétendre qu'au remboursement des sommes versées sans autre indemnité.
Dans le cas où, durant le séjour sur place, une prestation prévue au contrat ne pourrait être réalisée, VERDIÉ HELLO mettra tout en œuvre pour proposer une prestation de remplacement en supportant tout supplément de prix. En cas d'impossibilité, VERDIÉ HELLO procèdera au remboursement de cette prestation, sans autre indemnité. Si la presta-tion est de qualité ou de coût inférieur, VERDIÉ HELLO procèdera au remboursement de la différence de prix entre la prestation fournie et la prestation initialement prévue.

RESPONSABILITÉ
VERDIÉ HELLO ne pourra être tenu responsable :
- envers les différents prestataires de services (compagnie maritime, compagnie aérienne, transporteurs routiers…) ; la responsabilité de VERDIÉ HELLO ne saurait se substituer à la responsabilité de ces prestataires français ou étrangers qui est limitée en cas de dommages ou de plainte de toute nature.
- en cas de modifications survenant à la suite d'événements imprévus ou de leurs conséquences tels que notamment les épidémies, les attentats, les faits de guerre, les troubles politiques, les grèves, les embargos, les blocus, les manifesta-tions, les émeutes, les embouteillages, les pannes, les retards de correspondance dans les transports, les intempéries, les injonctions d'une autorité administrative ou des pouvoirs publics.
- en cas d'annulation sur place de certaines activités pour raisons météorologiques ou de sécurité (sorties en mer, mon-tagne...).
Les frais supplémentaires (repas, hébergement, transport) ou les pertes occasionnées par ces événements restent à la charge des participants notamment en cas de rerouting. A ce titre, nous recommandons d'éviter de prendre des engagements (rendez-vous, reprise du travail, départ en vacances,…) le jour de votre départ ainsi que le lendemain de votre arrivée.
D'autre part, si des prestations (hébergement, repas, visites…) n'ont pu être fournies suite à ces événements, aucune somme ne sera remboursée.
Par ailleurs, la responsabilité de VERDIÉ HELLO ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants et VERDIÉ HELLO ne pourra pas être tenu responsable :
- des incidents, accidents ou dommages qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ;
- en cas de perte ou vol des billets d'avion ou de tout autre titre de transport ;
- le mineur reste sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale (ou de son accompagnant majeur) pendant toute la durée du voyage, quelles que soient les activités pratiquées (randonnée, randonnée animalière, bateau, quad, activités sportives ...) ;
- pour des dommages causés lors d'activités, de visites, de sorties ou de prestations annexes ou facultatives effectuées par des participants et non prévues dans le programme ;
- si le participant ne présente pas au moment du départ les documents nécessaires au voyage, en bonne et due forme ;
- si le participant ne se présente pas à l'heure de convocation et/ou à l'heure d'embarquement.

RISQUES
Certains voyages, de par leur caractère particulier, peuvent comporter un risque, si minime soit-il. Le participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques dus notamment aux conditions et normes locales inférieures des pays visités (en matière de sécurité, situation politique, situation sanitaire, éloignement et vétusté des centres médicaux, ...). En conséquence, le participant qui s'inscrit à un voyage est conscient de ces éléments et les assume en toute connaissance de cause. Il confirme avoir pris connaissance, jusqu'au jour du départ, des informations relatives au(x) pays parcouru(s) figurant sur le site Internet https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ et https://www.pasteur.fr/fr. Il est également recommandé de s'inscrire sur le site Ariane : https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html. Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à VERDIÉ HELLO des incidents ou accidents pouvant survenir à l'occasion de ces voyages.

FORMALITÉS DOUANIÈRES ET ADMINISTRATIVES
Pour les voyages à l'étranger la carte d'identité ou éventuellement le passeport ou un visa selon le cas est obligatoire. Les mineurs doivent posséder leur propre carte d'identité ou passeport, plus de détails sur https://www.verdiehello.com/preparer-son-sejour/informations-pratiques/les-formalites.html
Attention ! Les noms et prénoms des participants, donnés à l'inscription, doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identités, passeports, carte d'identité.
Les indications fournies s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux non-ressortissants français ou bi-nationaux de signaler leur nationalité, de se renseigner auprès des autorités compétentes (consulat ou ambassade des pays de destination) et de se munir des documents nécessaires. Si un participant n'était pas en possession de ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perd pendant le séjour, et de ce fait ne soit pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part de VERDIÉ HELLO et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés.
Au vu du contexte sanitaire actuel, les formalités imposées par chaque pays sont susceptibles d'évoluer très régulièrement, il est donc nécessaire que les clients les consultent jusqu'au jour du départ sur les sites indiqués, afin que chaque participant soit muni de tous les documents nécessaires.
Les mineurs résidant en France doivent être en possession des pièces d'identité obligatoires et individuelles. Pour les parents qui les accompagnent, il est vivement recommandé de se munir du livret de famille. Si le mineur sort du terri-toire avec un seul de ses parents, il est obligatoire de se munir de tout document permettant de justifier auprès de la Police de l'Air et des Frontières qu'il a l'autorisation de voyager seul avec l'enfant hors du territoire : livret de famille, autorisation écrite de l'autre parent, justificatif de garde…
Dans le cas où le mineur voyage non accompagné de ses représentants légaux, il doit être en possession du formulaire d'autorisation de sortie de territoire. Ce formulaire CERFA n°15646*01, qui est à télécharger sur le site : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

PERSONNES A MOBILITE REDUITE
Nos voyages ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin que VERDIÉ HELLO puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. VERDIÉ HELLO devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et les transports au préalable à l'inscription.

ELEMENT ESSENTIEL AU CONTRAT
Si la visite d'un site ou d'un monument, ou tout autre élément du séjour choisi, est un élément essentiel dans le choix du voyage, le client devra impérativement le signaler au vendeur préalablement à l'inscription, et le faire mentionner sur le contrat.

SUR PLACE
Sur place, toute non-conformité / réclamation doit obligatoirement être signalée par le voyageur au représentant local de VERDIÉ HELLO et/ou directement à VERDIÉ HELLO, dont les coordonnées vous seront communiquées dans les documents de voyage. Dans ce cas, VERDIÉ HELLO mettra tout en œuvre dans les meilleurs délais pour proposer dans la mesure du possible et du réalisable une prestation de remplacement d'une qualité équivalente. Le client ne pourra refuser une prestation comparable.
Si une non-conformité est imputable au voyageur, à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou revêt un caractère imprévisible ou inévitable dû à un tiers, il ne saurait y avoir d'indemnisation. Le voyageur peut également demander de l'aide auprès du contact local VERDIÉ HELLO en cas de difficultés ren-contrées sur place. Sur le lieu du séjour, VERDIÉ HELLO pourra vous aider à contacter directement les mineurs non accompagnés ou une personne responsable de ce mineur. Aucune non-conformité non signalée durant le séjour ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement à l'issue du séjour.

BAGAGES
Ne jamais mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments.
Dans le cas des voyages en autocar, ne jamais laisser de bagages, d'objets ou de vêtements à l'intérieur des autocars (en dehors des soutes prévues à cet effet) ou des véhicules pendant les arrêts. Les bagages sont transportés gratuitement dans les soutes des autocars aux risques et périls du voyageur. Il appartient au voyageur de s'assurer que son bagage a bien été chargé dans les soutes de l'autocar, à chaque étape.
Dans le cas des voyages en avion, le poids des bagages maximum autorisé est variable selon les compagnies aériennes et vous sera indiqué lors de la réservation. Dans le cas des compagnies low-cost, un supplément est exigé pour les bagages en soute. Pour des raisons de sécurité, les compagnies aériennes interdisent le transport dans les bagages en soute et en cabine, de certains articles. La liste est indiquée sur le titre de transport ou disponible auprès de la com-pagnie aérienne concernée.
En cas de litige bagages (acheminement tardif, vol, perte ou détérioration de bagages), pour un recours auprès de la compagnie, il est impératif de déposer plainte auprès des autorités compétentes du lieu ou d'établir un constat d'irrégularité auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport d'arrivée en cas de sinistre bagages pendant un vol. Dans ce dernier cas, en l'absence de ce document, il sera présumé que le bagage a été livré en bon état dans les conditions fixées par la compagnie. VERDIÉ HELLO ne pourrait être tenu responsable des vols, dommages ou pertes des bagages, objets ou vêtements durant le voyage, ni des surplus de bagages non embarqués par une compagnie aérienne.

HÉBERGEMENT EN FAMILLE D'ACCUEIL
Pour les séjours en famille d'accueil, les participants sont accueillis par des familles soigneusement sélectionnées par le responsable de chaque centre d'accueil, partenaire de VERDIÉ HELLO. Ils sont généralement hébergés à plusieurs par famille (parfois 4 à certaines périodes de l'année, les familles hôtesses étant particulièrement sollicitées). L'enfant partage dans certains cas la chambre d'un autre enfant (enfant de la famille, enfant de son groupe ou d'une autre nationalité).
Les familles sont le reflet du tissu social et culturel du pays d'accueil : différentes catégories socio-culturelles, famille mono-parentale ou d'origines diverses. VERDIÉ HELLO ne pourra accepter aucun refus de placement dans une famille sélectionnée pour des raisons d'âge, de niveau social, d'origine ethnique ou de religion qui ne conviendraient pas aux goûts de la famille du participant.
En cas de désistement important des familles (celles-ci ne pouvant pas être liées contractuellement directement à VERDIÉ HELLO) quelle que soit la cause, VERDIÉ HELLO se réserve le droit de modifier le type et le lieu d'hébergement quelle que soit la date avant le départ. Si ce désistement intervient moins de 7 jours avant le départ, VERDIÉ HELLO ne peut garantir de communiquer les adresses des familles avant le départ.

HÉBERGEMENT EN HÔTEL, EN CAMPUS, EN AUBERGE OU DANS TOUTE AUTRE STRUCTURE D'ACCUEIL COLLECTIF
Pour certains séjours, l'hébergement en résidence, en auberge ou en hôtel peut être prévu. Ces modes d'hébergement ont été rigoureusement choisis par nos services. De bon confort, ils sont pourvus pour la plupart de chambres multiples : chambres à partager, chambres triples (parfois, chambres doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint) ou dortoirs.
Dans le cas d'une demande de chambre individuelle, un supplément est demandé pour son attribution et il ne nous engage que dans la mesure où nous pouvons obtenir ces chambres des hôteliers. Leur nombre est limité et elles n'offrent pas nécessairement un confort identique aux chambres doubles bien que plus chères.
Classification des hôtels : VERDIÉ HELLO retranscrit dans la description de ses voyages la classification officielle agrée aux hôtels ou bateaux par les autorités de chaque pays. Il est à noter que ces « normes locales » et le nombre d'étoiles ne correspondent pas nécessairement aux normes de classifications françaises.

TRANSPORT SUR PLACE
Pour les séjours en groupe l'autocar effectuera un ramassage quotidien et déposera les participants le soir. La durée du ramassage varie en fonction de la taille de la localité. Pour certains séjours, il est possible que certaines familles hôtesses accompagnent les enfants le premier jour et leur indiquent leur chemin pour rejoindre le point de rencontre ou l'école (parfois distant de 10 à 15 mn à pied). Les jours suivants, ils s'y rendront seuls ou avec les autres enfants logés dans la famille d'accueil. Sur certains séjours, les participants pourront avoir à emprunter les transports publics.

DEJEUNERS
Les déjeuners sont généralement pris sous forme de pique-nique. Ces panier-repas sont fournis par les familles hôtesses, l'hôtel ou le centre d'hébergement qui vous accueillent. Selon les pays, leur composition peut varier.

COMPORTEMENT – DISCIPLINE
Les participants doivent se comporter en toute occasion avec courtoisie et respect des usages locaux et du niveau social de la famille qui l'accueille. Une bonne conduite dans les familles ou au sein des centres d'hébergement, ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte sont exigées. Dans les centres d'hébergement collectif, un règlement intérieur est établi, les participants doivent en prendre connaissance et le respecter.
VERDIÉ HELLO se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un participant et de le renvoyer, notamment :
- s'il se met en infraction vis-à-vis des lois (vol, violence …)
- si nos responsables locaux ou nos animateurs jugent son comportement incompatible avec le bien être du reste du groupe.
- si son comportement est tel que ses hôtes refusent de l'héberger.

Dans ces cas, les clients ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour et les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, d'accompagnement ou tout autre frais supplémentaire seront à leur charge. Il en va de même des retours anticipés pour convenances personnelles.
Si quelques dommages sont causés par le(s) participant(s) dans la maison d'une famille hôtesse, dans un hébergement ou dans un véhicule (autocar, avion, train,…), il appartiendra au responsable légal de l'enfant d'en assumer la responsabilité et de s'assurer du paiement des dommages éventuels. A défaut, le client sera responsable du règlement desdits dommages.

SORTIES NOCTURNES
Elles sont strictement interdites quel que soit le type d'hébergement pendant le séjour sauf cas particulier spécifié dans le descriptif du séjour ou autorisation spécifique des parents qui en assumeront la responsabilité.

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT
L'annulation sera prise en compte dès lors qu'elle est adressée à VERDIÉ HELLO soit par :
-courrier recommandé avec accusé de réception. La date retenue pour définir le délai d'annulation donnant lieu aux pénalités (frais de dossier, frais d'annulation) sera celle de la présentation du courrier ;
-courrier électronique, un accusé de réception nominatif confirmant la prise en compte par VERDIÉ HELLO devra être obtenu pour faire foi.
Tout report de date de départ entraînera l'application des frais d'annulation selon le paragraphe ci-dessous.
Aucun remboursement n'interviendra si un participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation. En cas d'interruption de séjour, les prestations non utilisées ne donnent droit à aucun remboursement compensatoire par VERDIÉ HELLO.

FRAIS D'ANNULATION
Les contrats VERDIÉ HELLO ne sont pas soumis au droit de rétractation (cf. article L. 211-28 du Code de la consommation). Toutefois, un participant peut résilier son contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant les frais de résolution appropriés ci-après.
Voyages en autocar
Annulation intervenant :
- plus de 30 jours avant le départ : 20% du montant du voyage
- de 30 à 21 jours avant le départ : 40% du montant du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- de 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- moins de 2 jours avant le départ : 90% du montant du voyage

Voyages en avion / en train
Annulation intervenant :
- plus de 30 jours avant le départ : 20% du montant du voyage
- de 30 à 21 jours avant le départ : 40% du montant du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 70% du montant du voyage
- moins de 8 jours avant le départ : 90% du montant du voyage

Séjour sans transport
Annulation intervenant :
- plus de 60 jours avant le départ : 20% du montant du voyage
- de 60 à 31 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- de 30 à 21 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- moins de 21 jours avant le départ : 90% du montant du voyage

Des conditions d'annulation spécifiques différentes pourront être appliquées sur certains voyages et seront alors mentionnées sur le contrat de vente.
Les frais de visa, cartes de tourisme et primes de garantie annulation facultative ne sont jamais remboursables.
Dans tous les cas, les coûts de pré-acheminement réservés en suppléments sont non remboursables.
Ces frais, hors frais de dossier, peuvent être couverts, selon les causes de l'annulation, par la garantie annulation (en option). Dans tous les cas, une franchise minimum de 50 € par personne sera retenue.

CESSION – REPORT – MODIFICATION
Toute cession de contrat doit nous être signalée au moins 7 jours ouvrables avant le départ. La personne cédant le contrat et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui leurs seront communiqués. Pour les voyages en avion, selon les compagnies aériennes, des frais de modification pourront être appliqués et seront à la charge du client.
Tout report de date de départ entraînera l'application des frais d'annulation selon le paragraphe ci-dessus. La prime de garantie annulation facultative si elle a été souscrite sera transférée.
Dans le cas où le participant apporterait des modifications à son contrat de réservation initial (notamment : modification de nom ou prénom y compris l'orthographe de ceux-ci, changement de ville de départ…), des frais de modifications pourront être appliqués et seront à la charge du client.

ASSISTANCE VOYAGE
Afin que tous nos clients bénéficient d'une garantie minimum d'assistance, VERDIÉ HELLO a souscrit pour le compte des clients, par l'intermédiaire d'Xplorassur auprès de Mutuaide une assurance Assistance Rapatriement offerte lors de l'achat du voyage, à l'exception des séjours de plus de 90 jours (contrat n° 10516 - voir conditions et limitations sur la page garanties facultatives).

GARANTIE ANNULATION
Pour votre tranquillité et un service optimal, nous vous proposons une garantie annulation optionnelle (détails page garanties facultatives). Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par la garantie souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette garantie dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

DEMANDES PARTICULIERES – SANTE
Toute demande particulière devra être signalée par écrit lors de l'inscription. Tout cas médical (asthme, diabète, allergies diverses, paludisme, handicap...) supposant la prise de médicaments, tout besoin d'équipements spécialisés ou toute allergie alimentaire lourde, devra être signalé à VERDIÉ HELLO dès l'inscription.
Lorsqu'un participant souffre d'une allergie alimentaire sévère (aliments sans trace d'arachide, sans gluten...), un supplément sera demandé, dans certains cas, afin que les familles d'accueil puissent répondre à ses exigences alimentaires.
Si un participant souffre d'énurésie, le participant devra se munir d'une alèse.
Si vous partez en Union Européenne, pensez à vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) délivrée par votre Caisse d'Assurance maladie. Elle vous permettra d'attester de vos droits à l'assurance maladie et de bénéficier d'une prise en charge sur place de vos soins médicaux en cas d'hospitalisation, selon la législation et les formalités en vigueur dans le pays de séjour.

RESERVES
Les prix indiqués sont donnés à titre d'exemples. Ils seront confirmés au moment de la vente. Certaines dates peuvent être soumises à des suppléments du type haute saison (été, vacances scolaires, fêtes religieuses, ponts…).
De manière générale, certaines informations contenues dans les programmes peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. VERDIÉ HELLO s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans les programmes.
Les programmes indiqués sont donnés à titre d'exemples. Dans un souci constant d'amélioration et de fiabilité, ou dans le cas d'événements, travaux… VERDIÉ HELLO se réserve le droit de modifier sans préavis le programme ou les hébergements ainsi que le choix des prestataires tout en maintenant leurs niveaux de qualité. D'autre part, pour des raisons techniques et pratiques, l'ordre des visites ou des excursions pourra être modifié également sans préavis.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE
Conformément aux dispositions de la loi du 13/07/1992, VERDIÉ HELLO a souscrit, auprès d'HISCOX – 19 rue Louis le Grand – 75002 PARIS, un contrat d'assurance HA RCP0088659 garantissant la prise en charge des dommages corporels, matériels et immatériels confondus causés à ses clients ou à des prestataires de services (Garantie : 7 000 000 €).

DROIT A L'IMAGE
Au cours d'un séjour organisé par VERDIÉ HELLO, une couverture photographique ou vidéo des participants au cours de leurs activités peut avoir lieu. Les participants et leurs représentants légaux autorisent VERDIÉ HELLO à utiliser ces images dans ses futures communications (site internet, réseaux sociaux et éditions GROUPE VERDIÉ VOYAGES) et ce pour une durée maximale de 5 ans. Si vous ne souhaitez pas autoriser cette utilisation, merci de le mentionner dans le bulletin d'inscription en cochant la case prévue à cet effet.

INFORMATIONS PERSONNELLES
Les informations que vous nous transmettez pour vos inscriptions aux voyages et leur réalisation, pour vos demandes d'informations, pour vos abonnements à nos diverses communications, sont enregistrées dans nos systèmes informatiques. Notre politique en matière de gestion des données personnelles est accessible en ligne sur notre site web, rubrique « gestion des données personnelles » : https://www.verdiehello.com/gestion-des-donnees-personnelles.html. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 et à la réglementation relative à la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous disposez du droit d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant. Vous pouvez dénoncer leur traitement en vous adressant à dpo@verdie.com ou par courrier au siège administratif : GROUPE VERDIÉ VOYAGES – service DPO - 26 avenue de Bourran – 12000 RODEZ.
Les clients ne doivent en aucun cas communiquer d'informations personnelles sur les acteurs du voyages (familles hôtesses, guides,…) sur des supports publics (site web, blog,…). La responsabilité des clients sera directement engagée en cas de non-respect de cette obligation.

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE
Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DU TOURISME ET DU VOYAGE
Toute réclamation doit nous être adressée par lettre recommandée dans un délai de 30 jours après le retour du voyage. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable. Après avoir saisi le service clients et à 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.

VERDIÉ HELLO
26 avenue de Bourran - 12000 RODEZ
05 65 77 10 47 - contact@verdiehello.com
VERDIÉ AGENCE - SAS au capital de 25 337€ - RCS 85B63
N° SIREN 332 276 013 - Code NACE 7912Z
Immatriculation IM012100014 - Edition 2025
Adhérent EDV - SETO - UNOSEL
TVA Intracommunautaire : FR82332276013
Garantie financière :
Groupama 132, rue des Trois Fontanot 92000 NANTERRE
RCP HA RCP0088659 : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand - 75002 PARIS - Montant des garanties : 7 000 000 €