

## Conditions générales de vente

Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives.

**Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures proposées par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.**

**Article R.211-3 :** 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 R.211-3-1 :** 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 1369-1 à 1369-11 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 à 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 R.211-4 :** 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, 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 R.211-5 :** 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 quels éléments.

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

## Conditions particulières

### INSCRIPTION

Toute inscription n'est définitive qu'après la signature du contrat de voyage et le versement d'un acompte d'au moins 30 % du prix du voyage sauf mention spéciale. Le paiement du solde 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 d'un mois 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) seront acceptés pour tout voyage se déroulant en France. Des frais de dossier, s'élevant à 1 % des sommes versées, seront alors facturés. Les règlements par Ticket Kadeos Infini et par Ticket Kadeos Horizon seront acceptés.

### PRIX

Les prix et les dates indiqués dans le catalogue vous seront confirmés au moment de l'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition (novembre 2016) :

- 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 ;
- taxes de change des monnaies appliquées aux voyages concernés, à savoir :  
1 GBP = 1,040 € - 1 USD = 0,860 € - 1 AUD = 0,630 €

Pour information : liste des destinations où les prestations sont payées en dollar américain : États-Unis.

Pour les voyages dont les prestations sont payées en devises VERDIE 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 mentionnées ;
- les taxes d'aéroport, de sécurité et surcharges carburant au moment de l'édition (sauf mention contraire) ;
- le logement en famille hôte, 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, contrat Europ Assistance, par l'intermédiaire de Marsh, n°58632241 offert par VERDIE 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 ;

**Article R.211-6 :** 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 1369-1 à 1369-11 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, 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 taxe 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.

- d'une façon générale toute prestation non mentionnée dans la rubrique « Le prix comprend » ;
- les assurances 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 repercutée 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 10% du montant TTC du voyage, au moins un mois avant la date de départ, un acompte 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.

### TAXES D'AÉROPORT ET SURCHARGES :

Conformément à la réglementation en vigueur, 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 l'édition du catalogue (novembre 2017). Elles sont données à titre indicatif et leur montant peut évoluer. Le cas échéant, au plus tard 30 jours avant le départ, VERDIE 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. Pour les voyages en autocar et/ou incluant des traversées maritimes, VERDIE HELLO pourra être amené, dans les mêmes conditions que ci-dessus, à repercuter 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, VERDIE 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 publication des brochures ; 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), VERDIE HELLO ne saurait en être tenu responsable, n'effectuera aucun remboursement et ne prendra en charge aucune prestation complémentaire. Dans ces cas, VERDIE répondant du bon déroulement du voyage ne prévoit pas de visite le premier et le dernier jour.

**Modifications :** En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escalas (non

**Article R.211-7 :** 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 R.211-8 :** 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 de la ou 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 R.211-9 :** 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 mécompte l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice 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 ;
  - soit 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 R.211-10 :** 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 préjudice 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 R.211-11 :** 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 préjudice 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.

connues au moment de l'édition de la brochure), retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. 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. En conséquence, si le client organise lui-même son pré- ou post-achèvement, 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...) le jour de votre départ ainsi que le lendemain de votre arrivée. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à VERDIE HELLO. Les frais éventuels résultant de ces imprevus (taxi, hôtel, parking, pré- ou post-achèvement aérien etc.) seront à la charge des participants. Face à ces contraintes liées au transport aérien et indépendantes de sa volonté, VERDIE HELLO se réserve donc 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-achèvement la veille du départ ou un post-achèvement 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. VERDIE 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 :** Conformément au décret du 17 mars 2006, l'identité des compagnies aériennes utilisées pour chaque programme est mentionnée dans la brochure dans la rubrique « le prix comprend ». Elle indique l'identité du transporteur contractuel, c'est-à-dire la compagnie qui a la responsabilité d'assurer le vol et avec lequel VERDIE HELLO a contracté pour chaque tronçon de vol. Dans certains cas, le transporteur de fait, c'est-à-dire celui qui assurera effectivement le vol 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 d'édition de nos catalogues et la date de départ du voyage, nous nous réservons le droit de les modifier et de faire appel à d'autres compagnies aériennes. La liste des compagnies susceptibles d'être utilisées est indiquée en page « Bon à savoir ». Dans ces cas, toute modification de trajectoire par tout moyen approprié au client par VERDIE HELLO ou par le transporteur contractuel, dès qu'elle est connue et au plus tard avant les opérations d'enregistrement à l'aéroport. Si l'opérateur 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.

### PARTICULARITES CONCERNANT LE VOYAGE AUTOCAR :

VERDIE HELLO se réserve le droit de faire appel à d'autres autocaristes que la société VERDIE AUTOCAARS pour effectuer le transport.

## 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 dépôts maintenus, l'acheminement est établi en autocar, mini-bus, taxi ou train 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 VERDIE HELLO.

## DURÉE DU VOYAGE

Les prix indiqués dans notre brochure sont calculés de manière forfaitaire (basés sur un nombre de nuits dans le pays de destination, ne reposant 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 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 VERDIE 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 :

- en cas d'événements, circonstances ou conditions particulières imprévues, liés notamment à une situation locale à risque (sécurité des participants, politique, sanitaire, conditions climatiques, catastrophe naturelle,...),
- en cas de force majeure,
- en cas de refus ou non obtention de documents ou autorisations nécessaires permettant l'entrée dans un pays,
- en cas de nombre insuffisant de participants pour les séjours en groupes.

Dans ces cas, les clients en seront avisés au plus tard 21 jours avant le départ.

Dans ces cas les participants ne pourront prétendre qu'à un remboursement des sommes versées sans autre indemnité.

Dans le cas où une prestation prévue au contrat ne pourrait être réalisée pendant le voyage, VERDIE HELLO mettra tout en œuvre pour proposer une prestation de remplacement en supportant tout supplément de prix. En cas d'impossibilité, VERDIE HELLO procédera au remboursement de cette prestation, sans autre indemnité. Si la prestation est de qualité ou de coût inférieur, VERDIE HELLO procédera au remboursement de la différence de prix entre la prestation fournie et la prestation initialement prévue.

## RESPONSABILITÉ :

VERDIE HELLO ne pourra être tenu responsable :

- envers les différents prestataires de services (compagnie maritime, compagnie aérienne, transporteurs routiers...) ; la responsabilité de VERDIE 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 manifestations, 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.
- Les frais supplémentaires (repas, hébergement, transport) ou les pertes occasionnées par ces événements restent à la charge des participants notamment en cas de rerouting. 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 VERDIE HELLO ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants et VERDIE 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.
- 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 (randonnées, 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.

## 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 des informations relatives au(x) pays parcouru(s) figurant sur le site Internet du gouvernement [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) rubrique « conseils aux voyageurs ». Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à VERDIE HELLO des incidents ou accidents pouvant survenir à l'occasion de ces voyages.

**Risques sanitaires :** Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires dus/pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère français de la Santé), [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé) ou [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) Conseils aux Voyageurs.

## 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.

**ATTENTION !** Les noms et prénoms des participants, donnés à l'inscription, doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, carte d'identité. Les indications fournies dans la brochure s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux ressortissants d'autres pays de signaler leur nationalité afin que VERDIE HELLO puisse les informer à l'inscription des formalités nécessaires pour effectuer le voyage. Dans le cas où les dits ressortissants ne signifieraient pas leur nationalité dans les délais, il leur appartiendrait de se renseigner auprès des autorités compétentes et de se munir des documents nécessaires. Si un participant n'était pas en possession de ses papiers d'identité ou visa valides, 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 VERDIE HELLO et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés.

**IMPORTANT :** les autorisations de sortie de territoire pour les mineurs sont établies et de nouvelles règles sont entrées en vigueur depuis le 15 janvier 2017. La loi du 3 juin 2016 relatif à la lutte contre le terrorisme et le décret du 2 novembre 2016 ont rétabli l'autorisation de sortie de territoire pour les mineurs. L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents devra présenter les 3 documents suivants : pièce d'identité du mineur (carte d'identité ou passeport), formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale, photocopie du titre d'identité du parent signataire. Un arrêté en précisera prochainement les modalités (modèle du formulaire ainsi que la liste des pièces d'identité admises pour le parent signataire). Cet arrêté n'étant pas publié à la date d'impression de ce catalogue, il convient de se renseigner sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1922>. La garantie annulation ne couvre pas la non-possession des papiers d'identité et des documents officiels nécessaires au moment du départ.

## BAGAGES

Ne jamais mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments. Pour les voyages en autocar ou pendant d'éventuelles excursions ou transferts, 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. Dans le cas des voyages en avion, le poids des bagages maximum autorisé est, en règle générale, de 23 Kg par personne sur les vols réguliers et de 15 Kg par personne sur les vols spéciaux. 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 compagnie 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 où s'est matérialisé l'incident. 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. VERDIE 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 VERDIE HELLO. Ils sont généralement hébergés à plusieurs par famille (parfois 4 à certaines périodes de l'année, les familles hôtesse 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 monoparentale ou d'origine raciales diverses. VERDIE 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 conviendrait 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 VERDIE HELLO) pour quelque cause que ce soit, VERDIE HELLO se réserve le droit de modifier le type et le lieu d'hébergement quelque soit la date avant le départ. Si ce désistement intervient moins de 7 jours avant le départ, VERDIE HELLO ne peut garantir de communiquer les adresses des familles avant le départ.

## HÉBERGEMENT EN HÔTEL OU EN CAMPUS

Pour certains séjours, l'hébergement en résidence ou en hôtel peut être prévu. Ces modes d'hébergement ont été rigoureusement choisis par nos services. Ils sont pourvus pour la plupart de chambres multiples : chambres à partager, 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.

## TRANSPORT SUR PLACE

Pour les séjours en autocar 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 hôtesse 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 km dans la famille). 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.

## REPAS

Les déjeuners sont pris sous forme de pique-nique. Ces panier-repas sont fournis par les familles hôtesse, l'hôtel ou le centre d'hébergement qui vous accueillent. Selon les pays, leur composition peut varier. Si le participant au voyage doit impérativement suivre un régime alimentaire spécifique (sans gluten, ...), des frais supplémentaires pourront alors lui être facturés.

## 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. VERDIE 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 hôte, dans un hôtel ou dans un autocar, il appartiendra au responsable légal de l'enfant d'en assumer la responsabilité et de s'assurer du paiement des dommages éventuels.

## SORTIES NOCTURNES

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

## FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation d'un participant, des frais lui seront retenus par rapport à la date du départ.

Voyages en autocar ou séjours sans transport :

- Annulation intervenant :
  - plus de 30 jours avant le départ : 35 € de frais de dossier par personne non remboursable par l'assurance (frais de dossier non remboursables, sauf en cas de report sur un autre voyage de la brochure) ;
  - de 30 à 21 jours avant le départ : 25% 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 : 100% du montant du voyage.

Voyages en avion / en train :

- Annulation intervenant :
  - plus de 99 jours avant le départ : 35 € de frais de dossier par personne non remboursable par l'assurance (frais de dossier non remboursables, sauf en cas de report sur un autre voyage de la brochure) ;
  - de 99 à 31 jours avant le départ : 120 € / personne ;
  - de 30 à 21 jours avant le départ : 25% 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 : 100% du montant du voyage ;

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 l'assurance annulation (en option). Dans tous les cas, une franchise minimum de 50 € par personne sera retenue par la compagnie d'assurance et les frais retenus en cas d'annulation ne sauraient être inférieurs au montant des frais de dossiers retenus pour une annulation à plus de 30 jours précédant le départ. Par ailleurs, en cas d'annulation quelle qu'en soit la date, les frais de visa, s'il a été émis, et la prime d'assurance annulation facultative ne sont jamais remboursés. Pour certains voyages, les conditions peuvent être différentes. Elles vous seront alors remises lors de la vente.

## ANNULATION

L'annulation sera prise en compte dès lors qu'elle est adressée à VERDIE HELLO en 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. Dans le cas où l'annulation est communiquée par courrier électronique ou télécopie, un accusé de réception nominatif confirmant la prise en compte par VERDIE HELLO devra être obtenu pour faire foi. Aucun remboursement n'interviendra si un participant ne se présente pas aux heures et lieux prévus pour le départ. En cas d'interruption de séjour, les prestations non utilisées ne donnent droit à aucun remboursement compensatoire par VERDIE HELLO (une indemnisation forfaitaire est proposée dans le contrat d'assurance facultative).

## ASSISTANCE VOYAGE

Afin que tous nos clients bénéficient d'une garantie minimum d'assistance, VERDIE HELLO a souscrit par l'intermédiaire de Marsh auprès d'Europ Assistance une assurance Assistance Rapatriement offerte lors de l'achat du voyage, à l'exception des séjours de plus de 90 jours (contrat n° 58 632 241 - voir conditions et limitations au paragraphe « Assistance Rapatriement »). 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 les pays de séjour.

## ASSURANCE MULTIRISQUE

Pour vos voyages en avion, croisières, train et sans transport, VERDIE HELLO a souscrit par l'intermédiaire de Marsh auprès d'Europ Assistance une assurance complémentaire optionnelle VERDIE INDIVIDUELS et GROUPES N°58 632 242 incluant des garanties Annulation, Bagages, Avion manqué, Voyage de compensation et Frais d'interruption de séjour pour assurer votre confort avant, pendant et après votre séjour.

## GARANTIE ANNULATION

Pour vos voyages en autocar, nous vous proposons une garantie Annulation complémentaire optionnelle (voir conditions et limitations au paragraphe « Garanties Facultatives »).

## SOINS MÉDICAUX

A) IMPORTANT : tout cas médical (asthme, diabète, allergies diverses, paludisme, handicap, troubles du comportement...) supposant la prise de médicaments ou le besoin d'équipements spécialisés devra être signalé à VERDIE HELLO dès l'inscription. Lorsqu'un participant souffre d'une allergie alimentaire sévère (allergènes sans aucune 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, les responsables du groupe devront s'assurer qu'il a prévu de se munir d'une alèse. B) Pour les voyages effectués dans l'Union Européenne, il est préconisé de se munir de la carte européenne d'assurance maladie nécessaire en cas d'hospitalisation disponible auprès de votre caisse primaire d'assurance maladie avant le départ.

## DROIT A L'IMAGE

Au cours d'un séjour organisé par VERDIE HELLO, une couverture photographique ou vidéo des participants au cours de leurs activités peut avoir lieu. Les participants et leurs représentants légaux autorisent VERDIE HELLO à utiliser ces images dans ses futures communications (site internet et brochures GROUPE VERDIE VOYAGES). 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.

## CESSION - CHANGEMENT DE NOM - REPORT

Toute cession de contrat doit nous être signalée au moins 7 jours ouvrables avant le départ. 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 de la part d'un voyage entraîne l'application des frais d'annulation selon le paragraphe ci-dessus. 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.

## RÉSERVES

Les prix indiqués dans cette brochure 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, dans un souci constant d'amélioration et de fiabilité ou dans le cas d'événements, travaux, ... certaines informations contenues dans ce catalogue peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, VERDIE HELLO s'engage à communiquer par écrit à ces clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans nos catalogues.

Concernant le programme :

Les programmes indiqués dans cette brochure sont donnés à titre d'exemples. Dans un souci constant d'amélioration et de fiabilité, ou dans le cas d'événements, travaux... VERDIE HELLO se réserve le droit de modifier le programme, ou les hôtels ainsi que le choix des prestataires sans préavis. D'autre part, pour des raisons techniques et pratiques, l'ordre des visites ou des excursions pourra être modifié également sans préavis.

## INFORMATIONS PERSONNELLES

Les demandes de brochures et les inscriptions sont traitées par systèmes informatiques. Conformément à la loi « Informatiques et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, les clients de VERDIE HELLO disposent du droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent, qu'ils peuvent exercer en s'adressant à [contact@verdiehello.com](mailto:contact@verdiehello.com) ou par courrier au siège social : VERDIE HELLO - 26 av. de Bourran - 12000 RODEZ. Ils peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données les concernant. Sauf avis contraire de la part des clients de VERDIE HELLO, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir diverses documentations commerciales. 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.

## 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](http://www.mtv.travel).

**VERDIE HELLO**  
26 avenue de Bourran - 12000 RODEZ  
Tél. 05 65 77 10 47 / [contact@verdiehello.com](mailto:contact@verdiehello.com)  
VERDIE AGENCE - SAS au capital de 25 337€ - RCS 85863  
N° SIREN 332 276 013 - Code NACE 7912Z  
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM012100014  
délivré par Alout France.  
Adhérent SNAV - SETO - UNOSEL  
TVA Intracommunautaire : FR82332276013  
Garantie Financière Groupama Assurance-Crédit - 75008 PARIS  
RCP HA RCP008659 Financière HSCOX - 19 rue Louis Le Grand - 75002 PARIS -  
Montant des garanties : 7 000 000 €  
Crédits photos : offices de tourisme et photothèque VERDIE HELLO Voyages, Fotolia, Thinkstock, iStock, Hemis. Photos et illustrations non contractuelles.  
Document imprimé par l'imprimerie Léonce Deprez sur du papier PEFC pour le développement des forêts.