



Article 1 : PREAMBULE

Article 1.1. Désignation du vendeur

NACEL est une SASU au capital de 42 199€ dont le siège social est situé 9 Rue des Deux Avenues, 75 013 PARIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 724 800 511, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 075100106 (ci-après : "NACEL")

NACEL est notamment propriétaire de la marque American Village, marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 94500899.

Conformément à la réglementation en vigueur NACEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ALTRADIUS Crédit Insurance, 44 Ave Georges Pompidou, 92 300 LEVALLOIS-PERRET, Téléphone 33(0)1 41 05 84 84 n° de contrat – 376 202 (client 541 503), et une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de ALLIANZ IARD 5C Esplanade Charles de Gaulle 33081 Bordeaux Cedex - N° de Police NACEL : 57544589

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la société NACEL de voyages à forfait, sous l'ensemble de ses marques à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec NACEL dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Voyage à forfait : tous les séjours proposés par NACEL (quel que soit la marque de commercialisation) et qui sont tous constitutif d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2. II du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de voyages à forfait sur les sites de NACEL (www.nacel.fr, www.americavillage.fr notamment)

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

1.4 Capacité de contracter et porte fort

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. 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.

Toute personne concluant un contrat électronique avec NACEL agit tant pour son compte que pour celui des personnes



associées à sa réservation, il garantit et se porte fort d'être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage avoir personnellement transmis à ses mandants l'intégralité de l'information précontractuelle et contractuelle utile et recueilli leur consentement.

Article 2 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions de vente, s'appliquent de plein droit aux forfaits (Séjours) commercialisés par NACLE, soit sur les sites soit dans les brochures fournies par la société NACEL à ses clients ou prospects.

Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par NACEL et, dans les cas où elles le stipulent expressément et seulement dans ces cas, les ventes d'autres prestations touristiques isolées. **L'inscription ou la participation aux séjours et aux prestations commercialisés par la société NACEL entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.** Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et NACEL, les dispositions du contrat prévaudront.

En signant le bon d'inscription, le Client déclare avoir reçu un exemplaire et pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat.

ARTICLE 3 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes

conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

Le client est invité à se reporter pour l'information détaillée des prestations proposées aux fiches descriptives du voyage ou du séjour telles que présentées sur le site internet de la société, dont l'information a autorité sur les autres documents précontractuels communiqués. Les informations publiées sur le site internet concernant les prestations proposées peuvent être actualisées et évoluer à tout moment jusqu'à la réservation définitive du client et lui seront confirmées avant sa demande de réservation (ou demande d'inscription) définitive

Les parties conviennent expressément que NACEL pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la demande de réservation (ou demande d'inscription) pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.



ARTICLE 4 : PRIX

Article 4.1 - Le prix inclut / n'inclut pas

Les fiches descriptives des séjours NACEL mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. Il appartient au Client de bien lire ces fiches.

Tous les prix sont proposés TTC et en Euros.

Pour les séjours incluant le transport, les prix incluent également les taxes aéroportuaires et les surcharges carburants :

- Au 10 novembre 2018 pour les séjours Eté et Toussaint 2019
- Au 1er Juin 2019 pour les séjours Hiver-Printemps 2020.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les assurances, les frais de billetterie, les boissons, les frais de restauration dans les avions (le cas échéant) les dépenses à régler sur place, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ne sont pas compris dans le prix.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par NACEL. D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions mentionnées sur le Site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

Les prix et les dates indiqués dans le catalogue vous seront confirmés au moment de la demande d'inscription. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition (juin 2019).

Article 4.2 – Révision du prix

Les prix pourront être modifiés par NACEL à tout moment avant la demande de réservation effective du client. En cas de changement de prix en vigueur entre la demande et l'inscription définitive, ce changement lui sera confirmé avant toute inscription définitive.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra être modifié à la hausse ou à la baisse même après validation de la réservation et l'inscription définitive pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1° et 2° qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou



demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 5 : MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

Article 5.1. Modalités de réservation et d'inscription

Article 5.1.1. Demande d'inscription

Le client intéressé par l'une des prestations proposées par NACEL présente, soit sur le site internet, soit par téléphone une demande de réservation.

5.1.1.1 – Inscription sur le Site Internet.

Dès réception par NACEL d'une demande d'inscription sur internet, le Client reçoit par E-Mail, une confirmation de prise en compte de sa demande. Un acompte dont le montant se situe entre 100€ et 200€ est prélevé immédiatement pour finaliser cette demande d'inscription.

Cette demande est traitée par nos services, et, sous réserve de disponibilité sur le séjour demandé, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email et/ou par voie postale. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.

En cas d'indisponibilité du séjour demandé, les services de NACEL contactent le Client, et lui propose un ou plusieurs produits de substitution.

Le client est libre d'accepter une de ces propositions, ou de refuser toutes les propositions.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email et/ou par voie postale. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé
- En cas de refus, NACEL rembourse immédiatement et intégralement l'acompte prélevé au moment de la demande d'inscription.

5.1.1.2 –Inscription par téléphone.

Dans ce cas, le Client prend contact avec les services commerciaux de NACEL et indique le séjour choisi.

Le service commercial confirme immédiatement la disponibilité ou non du séjour, et pourra, en cas d'indisponibilité du séjour, proposer des produits de substitution.

Une fois que le Client accepte la proposition du Service Commercial de NACEL, un confirmation d'inscription est envoyé par Email et/ou par courrier. L'acompte (selon les cas entre 100€ et 200€) est prélevé immédiatement. Le contrat de séjour est alors réputé formé.

Dans ce cas un bulletin d'inscription permettant d'obtenir auprès du client l'intégralité des renseignements nécessaires au voyage est également envoyé au Client, et devra être retourné à NACEL sous un délai de 5 jours ouvrable.

5.1.1.3. – Inscriptions par courrier postal.

Dans ce cas, le Client envoi un bulletin d'inscription papier avec un chèque d'acompte, indiquant le voyage choisi.



Cette demande est traitée par nos services, et, sous réserve de disponibilité sur le séjour demandé, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email et/ou par voie postale. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé.

En cas d'indisponibilité du séjour demandé, les services de NACEL contactent le Client, et lui propose un ou plusieurs produits de substitution.

Le client est libre d'accepter une de ces propositions, ou de refuser toutes les propositions.

- En cas d'acceptation, une confirmation d'inscription est envoyée au Client, par Email et/ou par voie postale. Dès envoi de cette confirmation par nos services, l'inscription au séjour est validée et le contrat de voyage, sous condition suspensive du départ du voyage dans les conditions prévues à l'article 8.1.2, est réputé formé
- En cas de refus, NACEL rembourse immédiatement et intégralement l'acompte prélevé au moment de la demande d'inscription.

5.1.1.4. – Dispositions communes pour des inscriptions par tout moyen (Internet, Téléphone, Courrier)

Pour certains séjours, NACEL peut en outre solliciter la remise d'un dossier d'inscription complémentaire au moment de la demande de réservation.

Dans ce cas, il appartient au Client de compléter cette formulaire en répondant à l'intégralité des questions posées.

Toute demande particulière, et en particulier toute demande de repas spéciaux pour raisons

médicales ou autres, devra être demandée par le client et par écrit lors de l'inscription. Ces demandes spécifiques devront être acceptées par NACEL et impérativement figurer dans le contrat de réservation pour lui être opposables.

Dans le cas de certains séjours ou voyages, des conditions peuvent être exigées des clients, qui sont précisées dans les informations précontractuelles et notamment sur les fiches descriptives.

NACEL se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le séjour. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète sur le bulletin d'inscription peut entraîner le refus du candidat et l'annulation de son séjour à ses frais. L'inscription implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales et particulières de vente et du projet éducatif de NACEL.

Dans le cas où le bulletin d'inscription doit être complété par un dossier complémentaire d'inscription le refus peut intervenir au vu du dossier complémentaire, ou si ce dossier complémentaire n'est pas complet. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète ou erronée peut entraîner le refus du participant et l'annulation, à ses frais, et dans les conditions d'annulation applicables de son séjour, et son renvoi en France (également à ses frais) si le séjour est commencé, sans que la responsabilité de la société ne puisse être recherchée.

D'une façon générale, si les informations, en particulier les informations d'ordre médical ont été cachées ou n'ont pas été mentionnées par le client à l'inscription, et qu'elles ont pour conséquence l'impossibilité d'accueillir le participant sur le séjour (programme non compatible ou aucune famille acceptant le participant ou centre d'accueil non adapté)



alors tous les frais engagés par la société et notamment les frais de transport seront retenus sur les sommes déjà versées ou seront facturés au client.

Article 5.1.2 Convocation au séjour

Avant le départ, le client reçoit, à l'adresse mail renseignée, une convocation expliquant tous les horaires et lieux de départ à respecter par le Client. Le paiement du solde du voyage devient alors immédiatement exigible.

Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription. Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

Article 5.2 Modalités de paiement

Article 5.2.1. Modes de paiement

Les séjours NACEL peuvent être réglés par carte bancaire, par chèque (à l'ordre de NACEL), par virement, par chèque vacances, par chèque CADO, ou des bourses CE (dans certains cas), ou en utilisant une carte cadeau contenue dans une box Go&Live. NACEL peut, sous certaines conditions, accepter des bon CAF en paiement des voyages. Il convient de contacter les services commerciaux de NACEL pour plus d'information.

Le Client garantit à NACEL qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. NACEL se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes

officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Article 5.2.1 Versement d'un acompte à l'inscription

Conformément aux dispositions de l'article 5.1 ci avant, un acompte est demandé au Client avant la prise en compte de sa demande d'inscription.

Lorsque l'inscription au voyage intervient au moins 45 jours avant le départ, un acompte d'entre 100€ et 200€ (selon la typologie du séjour) est demandé.

Lorsque l'inscription intervient au voyage intervient moins de 45 jours avant le départ, un acompte de 100% du prix sera demandé au client.

Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires

Article 5.2.3. Paiement du solde

Le client ayant réservé son séjour plus de 45 jours avant le départ doit impérativement solder son voyage au plus tard 30 jours avant le départ (date de réception du paiement) soit par téléphone, par virement, ou un chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à NACEL au plus tard 30 jours avant le départ, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque. Il est également précisé que certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, NACEL ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour, et d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, NACEL sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et



les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

ARTICLE 6 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Le Client ne disposera donc d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance.

Le cédant est tenu d'informer NACEL de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat peut entraîner, des frais administratifs de cession, calculés en fonction du temps passé par nos équipes pour NACEL (au taux de 50€ de l'heure) ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par NACEL en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés des prestataires externes

seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession

ARTICLE 8 : MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Conformément à l'article L. 211-14 I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation (effectuée par internet ou par téléphone) émanant du client devra être faite par courrier R.A.R adressé Service Commercial, NACEL, 30 Rue de la Comtesse Cécile, 12 000 RODEZ. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne ou par téléphone, la prime d'assurance, et les éventuels frais de visas lorsqu'ils ont été pris en charge par NACEL, de service ou de billetterie ne sont pas remboursables.

Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, ou de NACEL, entraîne la perception des frais suivants.



Article 8.1 Modifications

	Modification	Annulation
Jusqu'à 30 jours avant le départ	Frais de service de 80€ par personne majoré des frais engagés dans le cadre de la modification	Montant versé au moment de l'inscription
29 à 8 jours avant le départ	Frais de service de 80€ par personne majoré des frais engagés dans le cadre de la modification	50% du prix total du séjour
À moins de 8 jours avant le départ	Frais de service de 80€ par personne majoré des frais engagés dans le cadre de la modification	100% du prix total du séjour

Article 8.1.1 Modifications du fait du client

Toute modification est soumise à l'acceptation de NACEL.

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Par dérogation aux articles qui précèdent, toute demande de seule correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ donnera lieu à l'application de frais administratifs de 50€ (correspondant au temps passé par nos équipes à traiter la demande) par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires supportés par NACEL en raison de cette modification. En tout état de

cause, toute modification du nom et/ou prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 8.

Article 8.1.2. Modifications du fait de NACEL

Modifications mineures

NACEL se réserve la possibilité, conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, de modifier unilatéralement les clauses du contrat, à l'exception du prix, dès lors que la modification est mineure. NACEL avertira en ce cas le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, sans que cette modification mineure ne donne droit à remboursement ni indemnisation.

Les modifications mineures peuvent notamment être : modification des horaires de vol, modification du trajet, modification ou suppression d'une activité non essentielle, modification de l'hébergement sans modification de la qualité du séjour etc.

Le refus de la modification mineure par le client entraînera la résolution du contrat du fait du client et la perception par NACEL des frais de résolution détaillés à l'article 8, comme si le client avait annulé le séjour de son initiative.

Modifications importantes

Si, NACEL était amenée à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client par suite d'un événement extérieur irrésistible, NACEL avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit d'accepter la modification du voyage, soit éventuellement un voyage de substitution, soit de résilier le contrat sans frais.

Le client pourra donc :

- Soit accepter la modification proposée (ou le voyage de substitution s'il est proposé),



- Soit résilier le contrat et annuler son séjour.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution acceptées entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Lorsque la ou les prestations de substitution entraînent une hausse de prix, le client en est également informé.

Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation supplémentaire si la modification est contrainte par le comportement d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à la force majeure, soit au comportement du client.

Article 8.2 Annulations

Article 8.2.1 Annulation du fait du client

Toute annulation du client sera soumise aux retenues et frais exposés à l'article 8.

Défaut de présentation

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents

nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation détaillés à l'article 8 seront acquis à NACEL.

Interruption du séjour

Par ailleurs, l'interruption du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir, même partiel.

Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat sans frais de résolution avant le départ dans les conditions prévues par l'article L. 211-14 II du Code du Tourisme, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs qu'il appartiendra au client de démontrer.

Article 8.2.2. Annulation du fait de NACEL

NACEL peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur acceptée par le Client, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire dans les cas suivants :

- NACEL se réserve le droit d'annuler un séjour :
 - Lorsque la durée du voyage est supérieure à 6 jours, jusqu'à 21 jours avant le départ ;
 - Lorsque la durée du voyage est entre 2 et 6 jours, jusqu'à 7 jours avant le départ
 - Lorsque la durée du voyage est de moins de 2 jours, jusqu'à 48 heures avant le départ,

dans le cas où le nombre de participants à un séjour donné serait inférieur à 40, ou,



s'agissant des circuits ou séjours itinérants hors Europe, inférieur à 12.

- Si NACEL est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si NACEL décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, NACEL remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, conformément à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

NACEL procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

ARTICLE 9 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions et aux tarifs mentionnés sur le Site dans la rubrique « Nos Assurances voyage » (détails et conditions sur le Site), qui n'est pas comprise dans le prix total TTC

Les contrats d'assurances sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

ARTICLE 10 : PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé et signaler au moment de l'inscription tout état

de grossesse, d'handicap ou d'infirmité qui pourrait nuire au bon déroulement du voyage.

Malgré tous nos efforts pour limiter ces cas, nos séjours ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin que NACEL puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. NACEL devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et transports au préalable à l'inscription.

NACEL ne saurait être tenue responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage si le client ne l'a pas informé au moment de l'inscription. Certains transporteurs, notamment aériens, peuvent refuser l'embarquement aux femmes enceintes ou aux personnes présentant un handicap en raison du risque encouru pendant le transport. Pour ces raisons, NACEL se réserve le droit de refuser leur inscription dans le cas où leur état de santé soit incompatible avec les prestations proposées, pour des raisons de sécurité.

ARTICLE 11 : NON-CONFORMITE

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser l'accompagnateur, ou le responsable local (en cas de séjour non encadré) présent afin de régler le litige sur place.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de NACEL d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix en raison de la baisse



constatée et justifiée de la qualité du séjour, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à NACEL dans les 7 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels et objectifs de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

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

Le client n'aura droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables

ARTICLE 12 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que NACEL serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit sauf préjudices corporels ou dommages causés par négligence, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations,

à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

ARTICLE 13 : EQUIPEMENT

Les équipements de sécurité nécessaires aux activités proposées dans le cadre des séjours NACEL seront fournis par les prestataires qui sont chargés de ces activités

Certains séjours proposés par la société NACEL comportent certaines activités nécessitent des équipements de confort (bottes adaptées à des randonnées par exemple). Lorsque ces équipements sont conseillés, cette information sera communiquée aux clients préalablement à la réservation définitive, et sera rappelée dans les documents qui leur sont remis dans le dossier séjour.

Si le client ne suit pas ces conseils, il le fait sous sa propre responsabilité. Si la société NACEL est amenée à engager des frais pour le compte d'un participant qui ne posséderait pas ces équipements, ces frais restent à la charge du Client, qui s'engage à les rembourser à la société NACEL le cas échéant.

ARTICLE 14 : SOINS ET TRAITEMENTS

Il est rappelé que les séjours de NACEL sont notamment tournés vers une population d'enfants mineurs. A ce titre, les séjours sont toujours accompagnés par du personnel qualifié pour cette fonction.

Pour l'ensemble des séjours accompagnés, et afin que NACEL puisse accueillir les participants dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la fiche sanitaire de liaison complétée, au plus tard le jour du départ du séjour.

L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et



autonome au séjour acheté (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord de NACEL.

Il appartient aux représentants légaux des participants mineurs d'informer, par écrit, la société NACEL de tout problème médical connu ou traitement en cours, pour ne pas mettre en danger la santé du participant. Il leur appartient également de fournir tout document médical (ordonnance) nécessaire pour assurer la sécurité dudit participant. La responsabilité de la société NACEL et de ses employés ne pourra jamais être engagée en cas de manquement à ces consignes. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé ou à la résiliation du contrat.

Nous rappelons que la Législation Française interdit strictement aux accompagnateurs de dispenser toute substance (chimique ou autre) à but médical à un participant, sans en avoir obtenu auparavant

- soit une ordonnance d'un médecin qui fixe clairement les conditions de posologie des médicaments (préalablement au départ, ou pendant le séjour)
- soit l'autorisation écrite du représentant légal du participant mineur dans ce sens.

Les accompagnateurs se réservent le droit de refuser qu'un inscrit mineur participe à une activité, s'ils considèrent qu'elle présente des risques pour la santé ou la sécurité dudit inscrit. Dans ce cas, le client ne pourra demander aucun dédommagement au titre de cette décision.

Pour les séjours en Europe, les participants devront se munir de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteur légal, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. A ce titre, il est rappelé qu'il convient de faire la demande de cette carte au moins 1 mois avant le départ du séjour.

ARTICLE 15 : VOLS, PERTES, DEGRADATIONS

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique, téléphones, tablettes etc...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du séjour. En aucun cas, NACEL n'est pas responsable des vols commis pendant le séjour. Le client est seul responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il en va de même en cas de vol, dégradation ou casse d'objets personnels des participants pendant le séjour, y compris dans le cas où ces objets auraient été confisqués par le personnel encadrant du séjour.

ARTICLE 16 : COMPORTEMENT RESPONSABLE ET RESPECTUEUX

NACEL s'est engagée en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, et du patrimoine. NACEL encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable, et dans le respect d'une démarche de développement durable lors de ses séjours.

Dans le cas où le personnel de la société NACEL constaterait qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un jeune dont le comportement gênerait les autres participants, NACEL se réserve le droit de le renvoyer et de résoudre le contrat (renvoi disciplinaire immédiat) pour les raisons suivantes :

- mauvaise conduite ;
- mauvais esprit caractérisé ;
- infraction à la législation française ou à la législation du pays visité ;
- vol ;



- apport, usage, consommation, incitation à la consommation d'alcool et/ou de drogue ;
- inadaptation ;
- participant s'exposant à un danger moral ou physique
- dégradations causés volontairement aux biens d'autrui

La décision de renvoi sera prise par le service pédagogique d'urgence de la société NACEL, sur la base d'éléments objectifs, et sera notifiée au responsable légal qui supportera les frais de rapatriement et des éventuels dégâts qui seraient causés par le participant. La décision de renvoi peut être (mais n'est pas nécessairement) précédée d'un avertissement disciplinaire (qui sera communiqué au représentant légal du participant). NACEL aidera à l'organisation du voyage de retour de l'enfant seul. Aucun remboursement des sommes engagées ou dues ne pourra être réclamé, la résolution ayant alors lieu par fait du client. Les frais de résolution de l'article 8 des présentes conditions de vente s'appliqueront au profit de NACEL.

Le responsable légal s'engage alors à pouvoir le réceptionner ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser le participant à rentrer seul jusqu'à leur domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où ils ne s'acquitteraient pas des frais engendrés par le renvoi, NACEL se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre l'enfant. Tous les frais engagés dans le cadre de cette procédure seront à la charge du client.

Le responsable légal, au titre de sa responsabilité civile individuelle, est responsable de la prise en charge des dommages causés à un tiers par le participant durant le séjour. L'assurance responsabilité civile de NACEL intervient en second rang. Dans tous les cas, nos accompagnateurs, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos participants, essaient dans la mesure du possible de constater objectivement sur place

les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bienfondé de la plainte. Ils peuvent également recueillir auprès des responsables de dégâts, et notamment auprès des enfants mineurs, un rapport écrit et signé de l'enfant attestant qu'il est bien responsable du dommage, et indiquant les circonstances exactes de l'accident / dommage.

Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du participant ou de son responsable légal. En pareil cas, tout responsable identifié est susceptible de faire l'objet d'une sanction disciplinaire comme indiqué ci-avant. NACEL facturera aux participants / parents des participants, tout dégât causé, à forcerie lorsque ces dégradations sont volontaires. Dans le cas où des frais de réparations seraient avancés par NACEL, le client s'engage à les rembourser dès la présentation d'une facture faisant état de ces frais. Dans le cas de dégradation volontaire, une information sur les faits sera communiquée aux parents du participant dans les 72 heures de l'identification du responsable. NACEL se réserve le droit de facturer, en sus du montant des dégâts constatés, des frais de gestion du litige de 150€ H.T.

NACEL est garantie contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie dans les articles L. 211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les



conditions prévues aux articles L. 211-4 et L. 211-5 du Code du Tourisme.

ARTICLE 17 : UTILISATION DES IMAGES ET BLOGS

17.1 – Utilisation des images

NACEL se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier au plus tard, dans le délai d'un mois à l'issue du séjour. Dans le cas où un participant ou ses parents souhaite refuser l'utilisation des photos, il leur appartient d'indiquer le nom et prénom de l'enfant concerné dans le courrier, et de fournir une photo récente de l'enfant, afin de faciliter sa reconnaissance sur les photos qui existeraient.

NACEL attache une importance primordiale au respect de la personne, et s'engage à ne jamais utiliser ces photos d'une façon susceptible de porter préjudice à un participant ou son entourage.

En revanche, NACEL ne pourra jamais être tenu responsable des publications (photos, vidéos notamment) qui seraient réalisés par les participants. Cette responsabilité incombera uniquement à l'auteur de la publication, et le cas échéant, à ses responsables légaux.

17.2 – Blogs

Afin de permettre aux parents de suivre le déroulement du séjour, et d'avoir des nouvelles de leur enfant durant son séjour, NACEL a décidé de mettre en place des blogs. Ces blogs sont accessibles en utilisant les identifiants personnels qui vous sont communiqués.

Chaque blog est rattaché directement à un séjour unique. Il n'y a pas de lien entre les blogs. Seul le personnel encadrant du séjour peut alimenter le blog.

Des photos prises pendant le séjour peuvent être postées sur ce blog. Lorsqu'un participant ne souhaite pas apparaître sur des photos postées, il lui appartient de l'indiquer au personnel encadrant dès le début du séjour. L'équipe encadrant, et plus généralement l'ensemble du personnel de NACEL s'engagent à mettre tout en œuvre pour ne pas poster des photos de personnes qui ne souhaitent pas apparaître sur des photos du blog. Toutefois, malgré tous nos efforts, certaines photos, notamment des photos de groupe, peuvent échapper à notre attention. Dans ce cas, il appartient au participant ou à ses parents de faire part aux services de NACEL de son souhait de suppression d'une telle photo, par tout moyen, en indiquant clairement les photos concernées. Nous nous efforcerons de procéder au retrait des photos en question dans les meilleurs délais.

Nous vous informons que nous recourons à un prestataire externe au Groupe pour l'hébergement des blogs. Afin de pouvoir proposer ce service aux parents/participants gratuitement, nous avons négocié et contractualisé avec ce prestataire la possibilité d'héberger gratuitement les blogs. En contrepartie, ce dernier se réserve le droit de proposer à la vente les photos sur le blog, étant précisé toutefois que seuls des personnes pouvant consulter le blog (donc forcément un participant au séjour, ou une personne disposant des codes personnels d'un participant) peuvent acheter des photos postées sur le blog.

S'agissant de ces prestataires vous pouvez trouver, en cliquant sur les liens ci-dessous :

[- Des informations relatives au lieu de stockage des données hébergées](#)

[- Les informations relatives à la sécurisation de vos données](#)

- Et plus généralement, [toutes les informations sur l'utilisation des services de notre prestataire.](#)

ARTICLE 21 : DONNEES PERSONNELLES



Article 21.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, NACEL met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, NACEL est susceptible de collecter vos données à caractère personnel, à savoir :

- Des informations sur votre état civil (Nom de naissance, Nom d'usage, Prénom, Date et lieu de naissance,
- Des informations de contact (Adresse postale, Coordonnées téléphoniques, Adresse Email)
- Des éléments justifiant de votre identité (Pièce d'identité ou Numéros de pièces d'identité)
- Des informations dites « sensibles » (informations sur votre Santé (allergies, état général de santé), et Régime alimentaires (y compris lorsque c'est susceptible d'avoir une connotation religieuse ou philosophique)

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, NACEL enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Nous vous informons que ces informations sont susceptibles de faire l'objet d'un ou plusieurs traitement(s) informatique(s).

Article 21.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de NACEL.

L'inscription à un voyage de NACEL implique que vous pouvez être amené à recevoir des documents d'information ou des documents commerciaux sur les produits et voyages proposés par le Groupe NACEL. Les durées de

conservation sont indiquées à l'article 21.4 ci-après. Vous pouvez refuser de recevoir cette information en envoyant un mail à l'adresse cnil@NACEL.fr ou selon les modalités exposées dans notre politique de confidentialité.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Article 21.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont les suivantes :

- Le personnel salarié de NACEL intervenant dans l'organisation et le déroulement de l'ensemble des aspects du séjour
- Les administrations, et autorités publiques dans le cadre de l'organisation ou l'autorisation du séjour.
- Les compagnies d'assurance,
- Les partenaires de NACEL, fournisseurs des prestations de services réservées (transporteurs, accompagnateurs, hôteliers, restaurateurs...) et plus généralement toute personne intervenant dans le déroulement du séjour, qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne.

Article 21.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

NACEL met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et



physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et NACEL ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

NACEL a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.nacel.fr/politique-confidentialite>

Article 21.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données du groupe GO&LIVE rgpd@goandlive.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 21.6. Modification de la clause

NACEL se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel

à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, NACEL s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

ARTICLE 22 : RESOLUTION DES LITIGES

Après avoir saisi NACEL d'une non-conformité ou de toute autre contestation 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 le site : www.mtv.travel.

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

ARTICLE 23 : DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre NACEL et le client est soumis au droit français.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du contrat, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront



contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document, et tout contrat de voyage constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

NACEL a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ IARD - 5C Esplanade Charles de Gaulle - 33081 Bordeaux - Cedex, un contrat d'assurance garantissant la Responsabilité Civile Professionnelle.

EXTRAIT 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 pré contractuelles 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 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 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 :

La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.

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

Les prestations de restauration proposées

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

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

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



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

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

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

Les conditions d'annulation de nature contractuelle

Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9

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

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.

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 :

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

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

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

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

Les prestations de restauration proposées

L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit

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

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

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

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



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

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

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

Les conditions d'annulation de nature contractuelle

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

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

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

La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur

L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

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

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

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

L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée

Article 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 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 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 méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

Article 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties

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

NACEL

9, RUE DES DEUX AVENUES

75013 PARIS

A été immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM075100106