

## Conditions générales de vente

### 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 dénommée « NACEL »*)

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, 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 / Participant : 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 une Agence de Voyage dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

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

Site : Le Site [www.nacel.fr](http://www.nacel.fr) et l'intégralité de son contenu.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de voyages à forfait sur le site [www.nacel.fr](http://www.nacel.fr)

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).

Cours en Ligne : Il s'agit des prestations éducatives s'inscrivant dans le cadre de la formation linguistique proposée par NACEL, pouvant être soit intégrées dans un séjour à forfait, soit vendues sous forme de prestation à forfait individuellement. Les forfaits individuels de cours en ligne sont régis par les présentes CGV, sous réserve des dispositions spécifiques à l'article 9 ci-après.

#### 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

## Conditions générales de vente

judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur situation. Pour les personnes placées sous curatelle, obligation 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 1.5 Protocole Sanitaire dans le cadre de l'Epidémie du COVID-19**

NACEL attache une importance primordiale à la sécurité de ses Participants, de leurs proches et de nos salariés ou prestataires. Nous avons rédigé un ensemble de procédures (ci-après le Protocole Sanitaire) destinées à éviter la transmission des maladies et infections en générale, et le COVID en particulier. Le Protocole Sanitaire mis en place par NACEL intègre l'ensemble des normes et recommandations fixées par la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux séjours, et le traitement des cas suspect / confirmés d'infection par le virus du COVID. L'inscription à un Séjour implique que le Participant s'engage à respecter scrupuleusement les consignes sanitaires donnés avant, pendant et après le Séjour. Il accepte notamment de se soumettre aux contrôles sanitaires mis en place (y compris la prise de température quotidienne). Il est rappelé qu'un Participant qui présenterait des symptômes caractéristiques du COVID (notamment une température supérieure à 38°), ne pourra pas accéder au Séjour ou devra interrompre son Séjour si ces symptômes se déclarent après sa prise en charge par les encadrants NACEL. L'annulation ou l'interruption d'un séjour qui découlerait d'une application des normes de la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative ou de toute autre autorité administrative ou sanitaire sera assimilé à une annulation du fait du Client et donnera lieu à l'application des pénalités d'annulation visées à l'article 8.2 ci-après.

### **Article 2 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions de vente, s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations commercialisés par NACEL,

Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par NACEL, des prestations de formation linguistiques, 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.

**L'inscription d'un Client à une prestation commercialisée par NACEL implique que ce dernier reconnaît avoir reçu une copie des présentes conditions générales de vente préalablement à son inscription, et qu'il les a lues et comprises avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.**

## Conditions générales de vente

### **ARTICLE 3 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

Le Client reconnaît, en s'inscrivant, 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 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 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 avant son acceptation définitive.

Le Client reconnaît notamment avoir été informé que les Participants sont pris en charge à partir d'un point de départ collectif en France, déterminé à l'inscription dans le programme. Lorsque le préacheminement vers, ou le post acheminement de ce point n'est pas assuré par NACEL, nous ne pouvons être responsables des conséquences des modifications, retards ou annulations du séjour principal. Soyez donc attentifs lors de l'organisation de vos pré/post acheminements, en matière de billets non remboursables par exemple.

Par ailleurs, le Client reconnaît avoir été informé que les lieux mentionnés en brochure indiquent souvent une ville ou une région entière. Lorsqu'une ville est mentionnée, il convient d'englober la région de cette ville comme lieu d'hébergement ou d'organisation du programme.

### **ARTICLE 4 : PRIX**

#### **Article 4.1 - Le prix inclut / n'inclut pas**

Les fiches descriptives des séjours NACEL ainsi que les informations portées dans l'abécédaire de la brochure 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 informations.

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 :

## Conditions générales de vente

- Au 15 novembre 2020 pour les séjours Eté et Toussaint 2021
- Au 15 juin 2020 pour les séjours Hiver-Printemps 2021

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 suppléments pour bagages en soute inhabituels ou supplémentaires, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas, **et les frais supplémentaires générés par des régimes alimentaires particuliers**... 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 proposées 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 (novembre 2020), notamment en ce qui concerne les cours des devises (qui peuvent varier au point qu'il faudrait modifier les prix). Pour les voyages dont les prestations sont payées en devises, NACEL garantit des prix fermes et définitifs, sauf mention contraire sur le contrat (hors coûts transports ou taxes), dans la limite du montant de ses achats de monnaies à terme. Pour information, la liste des devises et des destinations payées dans ladite devise : AUD : Australie, USD : Argentine, Chili, Chine, Costa Rica, Etats-Unis, Mexique, Vietnam, / GBP : Grande Bretagne / CAD : Canada / ZAR : Afrique du Sud / NZD : Nouvelle Zélande / JPY : Japon.

### **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 selon :

- 1° Le prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Le 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 ;

Ce même article prévoit que le prix peut également varier en fonction des variations de taux de change en rapport avec le contrat. Toutefois, afin de sécuriser nos prix, et de protéger le Client contre des variations liées au taux de change, NACEL s'est couverte sur le marché de change. Dès lors aucune variation de prix ne sera appliquée en cas de variation des taux de change en rapport avec le contrat.

## Conditions générales de vente

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 peut demander 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 une demande de réservation, soit sur le site Internet [www.nacel.fr](http://www.nacel.fr), soit par téléphone, soit par courrier postal. Avant toute inscription, il convient de lire l'intégralité des informations générales de notre brochure.

Attention, les inscriptions pour un séjour seront closes sans préavis dès que le nombre maximal de Participants est atteint.

##### Article 5.1.1.1 – Acompte à l'inscription.

Toute inscription à un séjour implique que le Client doit verser immédiatement un acompte d'un montant de

Prix du séjour + Options	Montant de l'acompte
Jusqu'à 400€	100€
De 400€ à 1 000€	300€
Plus de 1 000€	400€

**Lorsque l'inscription intervient à moins de 45 jours du départ du séjour, le montant de l'acompte est porté à 100% du prix du séjour, le Client recevant l'ensemble des documents nécessaires à son séjour, dès son inscription.**

##### 5.1.1.2 – Inscription sur le Site Internet.

Dès réception par NACEL d'une demande d'inscription sur Internet, le Client reçoit une confirmation de prise en compte de sa demande par email. Un acompte 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 proposent un ou plusieurs produits de substitution.

## Conditions générales de vente

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

- 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.

### **5.1.1.3 – Inscription par téléphone.**

Dans ce cas, le Client prend contact, au 05.65.76.55.25 avec les services commerciaux de NACEL et indique la référence du séjour choisi.

Le service commercial confirme le plus rapidement possible (et parfois même 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, une confirmation d'inscription est envoyée par email et/ou par courrier. L'acompte est prélevé immédiatement.

Dans ce cas un bulletin d'inscription permettant d'obtenir auprès du Client l'intégralité des renseignements nécessaires au voyage, ainsi que les conditions générales de vente et d'assurance est également envoyé au Client, et devra être retourné à NACEL sous un délai de 5 jours ouvrables. Le contrat de séjour est alors réputé formé (y compris en l'absence de retour du bulletin d'inscription signé).

### **5.1.1.4. – Inscriptions par courrier postal.**

Dans ce cas, le Client envoie au siège de NACEL, 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 proposent 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.

## Conditions générales de vente

### **5.1.1.5. – 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 ce formulaire en répondant à l'intégralité des questions posées.

Toute demande particulière, et notamment toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être formulée 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 ou lorsque les conditions de sécurité du Participant ne sont pas remplies. L'inscription implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales de vente (**y compris les éléments d'information figurant dans l'abécédaire**) et du projet éducatif de NACEL.

Dans le cas où le bulletin d'inscription doit être complété par un dossier complémentaire d'inscription (cas notamment des séjours aux Etats-Unis, Canada, Irlande), le refus peut intervenir à la lecture 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, 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 certaines informations, en particulier des informations d'ordre médical ou alimentaire (régimes spécifiques ou allergies), 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), 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 Documents de séjour**

Avant le départ, le Client reçoit, à l'adresse email renseignée, ses coordonnées d'accès (login et mot de passe) lui permettant de consulter son espace personnel sur le Site de NACEL (dans lequel il pourra consulter toutes les informations relatives au séjour, et notamment les conditions générales, et les conditions d'assurance). Le paiement du solde du voyage devient alors immédiatement exigible.

### **Article 5.1.3 Informations avant le séjour**

Il est fortement recommandé au Client de se conformer, le cas échéant aux horaires mentionnés sur la convocation consultable dans son espace personnel et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite

## Conditions générales de vente

d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation entrainera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

Chaque Participant pourra également consulter des informations détaillées sur le contenu de la session choisie lorsqu'elle comporte des activités. Ce programme étant toujours susceptible de modifications, il ne peut être considéré comme contractuel, le programme définitif étant établi sur place.

Dans la plupart des régions où cela est possible, les inscrits peuvent être invités à une réunion préparatoire à laquelle il leur est conseillé d'assister.

Pour les séjours en famille d'accueil, les coordonnées de la famille hôteesse vous seront transmises entre 3 et 10 jours avant le départ. Toutefois, ce délai ne peut être garanti en cas d'inscription tardive ou en cas de désistement de la famille hôteesse. Exceptionnellement, ces informations peuvent être envoyées la veille ou le jour du départ.

### **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 Oney Bank, ou avec le concours de bourses CE (dans certains cas). NACEL peut, sous certaines conditions, accepter des bons 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 5.2.2. Paiement de la prestation**

**Au moment de son inscription, un acompte sera demandé au Client, dans les conditions indiquées au 5.1 ci-avant.**

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) 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 considérées comme annulées 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 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.



## Conditions générales de vente

### 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 nécessaire aux équipes NACEL (au taux de 50€HT de l'heure avec un minimum de 100€HT) 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 par la compagnie aérienne 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 à « **Service Commercial, NACEL, CS 83 329, 12 033 RODEZ CEDEX 9.** » La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-avant.

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 détaillés ci-après.

## Conditions générales de vente

### Article 8.1 Modifications

#### 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 comportant un transport aérien 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).

**Toute demande de modification faite par le Client, y compris la seule correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ, donnera lieu à l'application de frais administratifs d'un montant de de 80€HT (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 7.**

#### 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 transport, 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.

## Conditions générales de vente

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, et à aucun remboursement quel qu'il soit lorsque la modification est liée au comportement du Client.

### **Cas particulier des placements famille en tant que seul francophone.**

Lorsque cette option est proposée, et si vous avez choisi un placement comme seul francophone dans la famille d'accueil et si, exceptionnellement, NACEL ne pouvait respecter ce choix, nous vous proposerions un placement à deux francophones dans la famille. Dans ce cas, nous nous engageons à vous verser une indemnité représentant le double de l'écart du prix entre les deux types de placement. Si toutefois vous préférez annuler le séjour de votre enfant, nous vous rembourserions l'intégralité des sommes versées.

On ne peut d'ailleurs pas totalement exclure que les correspondants locaux soient amenés à placer deux voire trois enfants ensemble à la dernière minute, y compris à l'arrivée pour faire face à une situation d'urgence. N'ayant plus la possibilité d'annuler l'inscription de votre enfant, l'indemnité mentionnée ci-dessus vous sera alors versée. Notre correspondant local s'engage à faire tout son possible pour remédier à cette situation, qui pourrait toutefois perdurer jusqu'à la fin du séjour.

NACEL se réserve exceptionnellement le droit de placer 1 ou 3 Participants dans une même famille dans le cas où le nombre de Participants d'un même sexe ayant demandé un placement double est impair.

## **Article 8.2 Annulations**

### **Article 8.2.1 Annulation du fait du Client**

Sauf dispositions contractuelles ou conventionnelles contraires convenues entre NACEL et le Voyageur lors de la conclusion du Contrat de Séjour, toute annulation du Client entraînera la facturation par NACEL au Client, de frais d'annulation.

Les frais de résolution applicables (sous réserve des dispositions spécifiques à l'article 9 ci-après sont les suivantes :

Annulation à plus de 30 jours du départ	Le montant de l'acompte
Annulation entre 30 jours et 8 jours avant le départ	50% du prix du séjour TTC (options incluses)
Annulation à 7 jours ou moins du départ	100% du prix du séjour TTC (options incluses)

### 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.

## Conditions générales de vente

### 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.

### Défaut de paiement du solde

NACEL se réserve le droit d'annuler l'inscription d'un Participant, aux torts exclusifs dudit Participant, s'il n'a pas versé à NACEL, le solde de son séjour, au moins 31 jours avant le départ du séjour.

### 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.

Il est à noter que des modifications de dates d'examen ou de concours **ne constituent pas** des circonstances exceptionnelles et inévitables. Il appartient au Client de se renseigner de sa disponibilité avant de réserver un séjour.

### **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, inférieurs 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 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES POUR LES PRODUITS COURS EN LIGNE**

**Définition :** Constitue un produit « cours en ligne » (ci-après « Cours »), tout produit commercialisé par la société NACEL à destination d'un public de professionnels et de particuliers (ci-après « Client »), et permettant l'accès à des programmes de formation linguistique, par téléformation, soit au travers de cours individuels (one-to-one), soit de cours collectifs.

## Conditions générales de vente

**Principe** : Sauf disposition contraire ci-après indiquée, les CGV de NACEL s'appliquent et régissent la vente de ces produits.

**Dispositions particulières applicables à ces seuls produits** : Il est précisé (complément **article 4.1**) que nos prix n'incluent ni les coûts liés au matériel informatique nécessaire pour accéder aux cours, ni les coûts de connexion au réseau Internet. Ces coûts restent à la charge du Client.

Les dispositions de **l'article 7** sont purement et simplement écartées, les Cours n'étant pas cessibles.

Les dispositions de **l'article 8.2.1 fixant le barème des frais d'annulation sont remplacées** :

### Annulation totale avant le début des Cours

Date d'annulation	A plus de 20 jours de la date de début	20 jours ou moins de la date de début
Frais de résolution exprimés en pourcentage du prix du produit	30%	70%

### Modifications des cours

Le Client pourra, moyennant des frais, modifier les dates de ses cours à condition d'en faire la demande auprès des services de NACEL. Toute modification est susceptible d'entraîner des frais selon le barème suivant :

Date d'information	A plus de 20 jours de la date de début	20 jours ou moins de la date de début
Report du premier cours	50€	100€

Enfin, une fois la formation commencée, le Client pourra demander de modifier les dates d'un ou plusieurs cours. Cette information devra être communiquée **au moins une semaine** avant la date du Cours concerné. A défaut, le Cours sera réputé consommé.

**Tout report de cours entraînera des frais à la charge du Client d'un montant de 30€.**

## ARTICLE 10 : 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, **NACEL encourage très fortement le Client à souscrire une assurance** optionnelle en ce sens, aux conditions et aux tarifs mentionnés dans la brochure, ou sur le Site dans la rubrique « Nos assurances voyage ». Il vous appartient de vérifier que votre choix est en adéquation avec vos besoins. Nos services commerciaux peuvent répondre à toute question à ce sujet.

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, nous vous rappelons que nos assurances sont destinées à des fins non professionnelles, et viennent en complément d'un service vendu par un fournisseur. A ce titre, nous vous informons que vous devez vérifier que le Participant n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres couverts par nos contrats. En cas de souscription d'un produit d'assurance qui ferait double emploi, vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours (et au plus tard jusqu'au départ du séjour), à condition d'informer NACEL de ce choix par écrit, de démontrer qu'il est déjà couvert, et qu'aucun sinistre garanti par l'assurance soit en cours.

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.

## Conditions générales de vente

Les frais d'annulation sont remboursés après étude de votre dossier par la compagnie d'assurance, dans les conditions du contrat.

### **ARTICLE 11 : INFORMATION SUR LES CONDITIONS D'ENTREE ET DE SEJOUR POUR LES SEJOURS A L'ETRANGER**

Pour les voyages à l'étranger, la carte d'identité ou éventuellement le passeport et le visa, selon le cas, est obligatoire.

Le type de visa ou de titre de séjour peut varier selon la qualification donnée au séjour : tourisme ou études, ce qui peut être le cas pour certaines formations que nous proposons à l'étranger.

Le Client est invité à se renseigner, préalablement à sa demande de réservation, qu'il est en mesure d'obtenir le titre de séjour ou le visa nécessaire à son séjour.

Le Client est seul responsable de l'obtention et la conservation (y compris pendant le séjour) des documents nécessaires (y compris s'agissant des titres de transport qui lui sont confiés pendant son séjour) à son séjour, et NACEL ne saurait en aucun cas être tenue responsable du défaut d'information ou de l'échec d'obtention par le Client de ses titres de séjour ou visas dans les délais requis.

Nous attirons votre attention sur le fait que les noms et prénoms des Participants, donnés à l'inscription, qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports, bons d'échange) doivent correspondre exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas, etc.

Les indications fournies dans la brochure s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Il appartient aux non-ressortissants français ou binationaux de signaler leur nationalité et de se renseigner auprès des autorités compétentes (consulat ou ambassade des pays de destination) et de se munir des documents nécessaires. Si un Participant n'était pas en possession de ses papiers d'identité valides ou visa, ou s'il les perd pendant le séjour, et de ce fait ne soit pas admis à entrer ou sortir du pays étranger, celui-ci ne pourrait prétendre à aucun remboursement ni aucune indemnisation de la part de NACEL et serait tenu responsable des frais éventuels occasionnés.

#### **Article 11.1 Pièces d'identité, titre de séjour et visas**

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen, il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport en bon état et en cours de validité.

La prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité serait expirée.

Celle-ci peut néanmoins être refusée par certains pays étrangers. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture).

Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, NACEL recommande, dans tous les cas, de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

## Conditions générales de vente

Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière.

**Nous attirons l'attention du Client sur le fait que la durée d'obtention des papiers d'identité, des passeports ou d'un visa peut être longue et prendre plusieurs semaines, en fonction des destinations et des périodes de voyage.**

Le Client devra s'informer auprès des autorités diplomatiques ou consulaires du pays de destination, afin de connaître les documents nécessaires pour accéder audit pays.

Il appartient au Client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

**Pour les USA :** l'attention des Clients est attirée sur l'obligation d'obtenir, à sa charge (14USD, environ 13€) une autorisation électronique de voyage aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight...).

L'obtention de cette autorisation ESTA n'est pas automatique et peut être refusée pour plusieurs motifs par les USA. Le Client est invité à se renseigner avant de demander l'inscription à un séjour ou un voyage organisé par la société afin de s'assurer qu'il remplit les critères exigés, qui peuvent notamment concerner l'absence de séjours préalables dans d'autres Etats.

**Pour le Canada :** l'attention des Clients est attirée sur l'obligation d'obtenir, à sa charge (7CAD, environ 5€) une autorisation de voyage électronique AVE pour les voyageurs dispensés de l'obligation d'obtention d'un visa, dont les ressortissants français font partie, sur le site du gouvernement canadien : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave>  
L'obtention de ce document peut prendre plusieurs jours.

### Article 11.2 Spécificités applicables aux mineurs

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen, l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations, il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas, les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

## Conditions générales de vente

**Nous attirons l'attention du Client sur le fait que la durée d'obtention des papiers d'identité, des passeports, ou d'un visa peut être longue et prendre plusieurs semaines, en fonction des destinations et des périodes de voyage.**

### **Article 11.3 Autorisation de Sortie du Territoire (AST)**

Un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter le territoire sans autorisation. L'Autorisation de Sortie du Territoire (AST) prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646\*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site [https://www.service-public.fr/particuliers/vos\\_droits/F1359](https://www.service-public.fr/particuliers/vos_droits/F1359)

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport,
- Le formulaire AST signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale,
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire (et par prudence, une copie du livret de famille lorsque le nom du mineur n'est pas celui du parent signataire).

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante.

### **Article 10.4 Interdictions administratives ou judiciaires de sortie du territoire**

L'attention des Clients est attirée sur le fait que l'inscription de mineurs comme de majeurs sur certains fichiers de police ou de gendarmerie peut entraîner des difficultés voire une impossibilité de sortie du territoire, même avec l'autorisation des parents pour les mineurs, dans le cadre de mesures de police administrative ou de décisions de justice.

NACEL ne saura en aucun cas être tenu responsable de ces interdictions de sortie du territoire, qui sont du seul fait du Client.

## **ARTICLE 12 : 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, d'incapacité ou d'infirmité, dès lors que ces situations peuvent être incompatibles avec les contraintes du séjour

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.



## Conditions générales de vente

### ARTICLE 13 : SECURITE

Pour profiter pleinement de nos séjours, le Participant doit être autonome, et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil.

Certains voyages peuvent comporter un risque, inhérent au fait qu'ils se déroulent à l'étranger et impliquent des déplacements et des visites. Le Participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques dus notamment aux conditions et normes locales inférieures des pays visités (en matière de sécurité, situation politique, situation sanitaire, éloignement et vétusté des centres médicaux...).

En conséquence, le Participant qui s'inscrit à un voyage est conscient de ces éléments et les assume en toute connaissance de cause. Il confirme avoir pris connaissance, jusqu'au jour du départ, des informations relatives au(x) pays parcouru(s) figurant sur les sites Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) Il est également recommandé de s'inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr> Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à NACEL des incidents ou accidents pouvant survenir à l'occasion de ces voyages.

Vu le caractère particulier de nos séjours, le Participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques inhérents à la pratique de randonnées et d'activités en milieu naturel, à l'altitude et ses variations parfois importantes et rapides. Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques, techniques, des événements imprévus ou de déficience physique d'un des Participants du groupe, NACEL se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de remplacer un moyen de transport, un hébergement ou un itinéraire par un autre, ainsi que les dates et les horaires de départ, sans que les Participants puissent prétendre à aucune autre indemnité. NACEL se réserve le droit d'expulser à tout moment une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des Participants. Dans ce cas, tout rapatriement est à la charge du Participant (ou son représentant légal).

### ARTICLE 14 : TRANSPORT AERIEN

#### Article 14.1 Identité des transporteurs aériens

Nous vous informons ci-après des compagnies aériennes susceptibles d'être utilisées en fonction des destinations :

Grande-Bretagne : Air France, British Airways.

Irlande : Air France, Lufthansa, Aer Lingus.

Espagne : Air France, Vueling, Transavia, Air Europa, Iberia, TAP.

Allemagne : Air France, Lufthansa.

Malte : Air Malta, Lufthansa. Alitalia.

USA : Delta Airlines, Air France, United Airlines, Icelandair, Lufthansa, British Airways, American Airways, Ibéria, KLM.

Canada : Air France, Air Canada, Icelandair.

Chine : Air France, Lufthansa, British Airways, Air China.

Australie : Cathay Pacific, Emirates, Etihad, Qatar.

Equateur : Iberia, Air France.

Mexique : Air France, Lufthansa.

## Conditions générales de vente

Emirats Arabes Unis : Air France, Emirates.

Nouvelle-Zélande : Emirates, Qantas.

Chypre : Lufthansa.

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales de vente qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

### **Article 14.2 Rapports du Client avec le transporteur aérien**

#### **Article 14.2.1 Bagages**

Le poids et le nombre de bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ ou les types de vols. NACEL renseignera le Client à ce sujet.

Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du Client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages de cabine le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière.

Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site Internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer (rubrique "Transports", "Mesures de Sûreté"). En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au Client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

NACEL ne pourra en aucun cas être tenu responsable du refus par la compagnie aérienne de prendre en charge les bagages des Clients qui ne respecteraient pas la réglementation aérienne.

#### **Article 14.2.2 Horaires des vols**

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au Client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Il est fortement conseillé au Client de garder la journée avant le départ libre afin de pouvoir organiser, le cas échéant, des préacheminements en cas de modification des horaires de départ.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au Client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au Client en temps utile, avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Sauf mention particulière, le premier et le dernier jour de voyage sont consacrés au transport international. Ainsi, en raison des horaires imposés par la compagnie aérienne, une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée ne peuvent être considérés comme une réduction de la durée du séjour et en conséquence ne donnent lieu à aucun remboursement.

## Conditions générales de vente

NACEL ne saurait être tenue pour responsable d'inconvénients provenant d'horaires particuliers, de retard ou de changements d'horaires imposés par les compagnies de transport, les gares ou les aéroports, ni des frais supplémentaires que le Participant aurait à supporter de ce fait.

### **Article 14.2.3 Dates de voyage et lieux de transit**

Pour certains voyages, les dates de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent.

De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le Client en sera aussitôt avisé par email, SMS et/ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au Client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que NACEL puisse être en mesure d'informer le Client rapidement.

### **Article 14.2.4 Taxes aéroportuaires**

Le Client qui n'a pas embarqué a la possibilité d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à NACEL. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet.

## **ARTICLE 15 : 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 présent (en cas de séjour non encadré) 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 30 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 pas 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.

## Conditions générales de vente

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 16 : 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 17 : EQUIPEMENT**

Hormis les exceptions listées au paragraphe ci-après, 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.

**Il appartient au Client d'apporter, à sa charge, les clubs de golf pour les séjours Golf, les raquettes pour les séjours Tennis, et les bombes et bottes d'équitation pour les séjours Equitation.**

Certains séjours proposés par NACEL se déroulent dans des pays où les conditions climatiques nécessitent que les Participants disposent d'équipements spécifiques, notamment des vêtements ou des sacs de couchage adaptés aux températures du pays. Par ailleurs, certaines activités nécessitent des équipements de confort (chaussettes adaptées à la randonnée 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 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 NACEL le cas échéant.

### **ARTICLE 18 : SOINS, ALLERGIES 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 le 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, NACEL de tout problème médical connu ou traitement en cours **y compris des allergies alimentaires**, pour ne pas mettre en danger la santé, du Participant. Il leur appartient également de fournir tout document

## Conditions générales de vente

médical (ordonnance) nécessaire pour assurer la sécurité dudit Participant. **Il appartient au Client de décrire sur papier libre et dans la langue du pays visité, la nature de toute allergie alimentaire.** 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 avoir obtenu auparavant une ordonnance d'un médecin qui fixe clairement les conditions de posologie des médicaments.**

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 19 : VOLS, PERTES, DEGRADATIONS

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. 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.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes.... Le Client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

### ARTICLE 20 : TOURISME RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

Nous attachons une grande importance à l'image de la France véhiculée par nos Participants à l'étranger. NACEL s'est engagée en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités. NACEL encourage chacun de ses Clients à adopter un comportement responsable, active, volontaire et solidaire lors de ses voyages.

### ARTICLE 21 : DISCIPLINE SUR LE SEJOUR

Dans le cas où le personnel de NACEL, ou nos correspondants locaux, 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, ou non-respect des horaires de sortie ou des règlements intérieurs des résidences d'accueil ;
- mauvais esprit caractérisé ;
- infraction à la législation française ou à la législation du pays visité ;

## Conditions générales de vente

- vol ;
- apport, usage, consommation, incitation à la consommation d'alcool et/ou de drogue ;
- problèmes d'ordre psychologique, angoisses, anorexie, allergies non communiqués à NACEL ;
- consommation de tabac lorsque le bulletin d'inscription comporte des informations indiquant le contraire ;
- inadaptation ;
- rappels à l'ordre répétés de la part de l'équipe d'encadrement ou locale ;
- Participant s'exposant à un danger moral ou physique.

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 réceptionner le Participant ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative, à autoriser le Participant à rentrer seul jusqu'à leur domicile. Dans le cas contraire et dans le cas où il ne s'acquitterait 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 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. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité du responsable légal. Dans le cas où ces frais seraient avancés par NACEL, le Client s'engage à les rembourser dès la présentation d'une facture faisant état de ces frais.

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

### **Autorisations de sortie le soir**

**Les horaires de sortie selon les pays et les tranches d'âge des Participants figurent sur le bulletin d'inscription. Il appartient au Client de prendre connaissance des contraintes de ces engagements lors de son inscription. Le non-respect de ces horaires pourra justifier le rapatriement du Participant, à ses frais, pour des raisons disciplinaires ou sécuritaires.**

### **ARTICLE 22 : SORTIES ET HEBERGEMENT DES MINEURS EN SEJOUR INDIVIDUEL**

Bien que les séjours individuels et à voyage libre sont principalement destinés à des Participants majeurs, l'évolution de la société et des demandes des Participants nous ont conduits à ouvrir certains

## Conditions générales de vente

séjours à des Participants d'au moins 16 ans. Dans ce cas, les Participants mineurs sont considérés comme étant des Participants majeurs, impliquant que le Participant doit faire preuve de maturité, d'autonomie et de responsabilité. Les parents de mineurs autorisent leur enfant à prendre les transports en commun seuls et à participer aux activités optionnelles proposées par les écoles, et acceptent que les familles hôtes ne contrôlent pas les sorties des Participants. Toutefois, certaines écoles imposent des couvre-feux, sous peine d'exclusion, aux Participants mineurs à ces programmes. L'école peut exiger que le Participant mineur et/ou ses parents signent le règlement intérieur dans ce sens. NACEL préconise qu'un Participant mineur soit rentré au plus tard à 22H le soir.

Dans le cadre d'un programme de ce type avec un hébergement (famille ou résidence) en chambre double, un Participant mineur peut se trouver à partager sa chambre avec un majeur. Seule la souscription de l'option « chambre individuelle » (en supplément) permet d'éviter cette situation.

### **ARTICLE 23 : IMAGES, RESEAUX SOCIAUX ET UTILISATION DES IMAGES**

**Les photos de la brochure ou de nos communications Internet sont destinées à illustrer et agrémenter notre documentation, sans forcément refléter avec exactitude les lieux de déroulement de nos séjours. Elles n'ont pas de valeur contractuelle.**

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, adressé à NACEL dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

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 tenue responsable des publications (photos, vidéos notamment) qui seraient réalisés par les Participants, quel que soit le support, et notamment que les réseaux sociaux. Il en va de même des publications, avis, commentaires ou opinions exprimés par nos Participants. Cette responsabilité, et toutes les conséquences (pécuniaires, juridiques, interruption du séjour, refus des familles d'accueil d'héberger un Participant, etc.) incomberont uniquement et intégralement à l'auteur de la publication, et le cas échéant, à ses responsables légaux.**

### **ARTICLE 24 : DONNEES PERSONNELLES**

#### **Article 24.1. 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).

## Conditions générales de vente

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 24.2. 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 Go&Live. 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](mailto: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 24.3. 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 24.4. 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/politiqueconfidentialite/>

### **Article 24.5. 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,



## Conditions générales de vente

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](mailto: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 24.6. 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.

### **ARTICLE 25 : 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](http://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 26 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre NACEL et le Client est soum