



## Préambule

**Article R211-2** modifié par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article [L. 211-18](#) font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union.

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

**Article R211-3** modifié par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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 R211-3-1** créé par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu 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](#).

## CONDITIONS DE VENTE

**L'association E-Changeons le Monde (ECM Voyages)** est une association à but non lucratif dont le siège social est situé au 27 Rue du Petit Colmar à Sundhoffen (68280) et qui a été déclarée en préfecture le 15/12/2003.

Elle bénéficie, par extension, de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages de l'ATES (Association pour le tourisme équitable et solidaire) sous le numéro IM 075110126.

Elle bénéficie de la garantie financière étendue de l'ATES assurée par le FMS (Fonds mutuel de solidarité) de l'UNAT.



Elle bénéficie, via le réseau ATEs, d'une assurance afin de garantir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF- Associations et collectivités – 200 ave Salvador Allende – 79038 Niort cedex 9 (police n° 3262472N), pour un montant de garantie tous dommages confondus de 5000000 €.

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles publiés ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente des titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Les présentes conditions de vente sont données à titre indicatif, **ECM Voyages** se réserve la possibilité de les modifier. Seules les conditions générales de vente acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat engagent les deux parties. Les conditions générales de vente de **ECM Voyages** sont réputées connues et acceptées dès le premier paiement (acompte compris) et quel que soit le mode de paiement (chèque, carte bancaire, espèces ou chèques vacances).

Conformément à l'article L. 121-21-8 du code de la consommation, les personnes inscrites à un séjour ne bénéficient pas du délai de rétractation de sept jours.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 et L 211-2 du Code du tourisme.

### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à 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 R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [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 R211-4**



Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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 R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :



- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :



a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

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 R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de 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 R211-10**

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 R211-11**

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](#).

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **I. INSCRIPTION**

Votre inscription à l'un des séjours de l'opérateur accompagné du versement de l'acompte, vaut acceptation des présentes conditions de vente. Votre inscription est enregistrée à réception d'un acompte de **50 %**. La réception de l'acompte n'implique réservation que dans la limite des places disponibles sur le voyage demandé.

Dès acceptation et enregistrement de votre réservation, **ECM Voyages** vous adressera un contrat valant confirmation de votre inscription et précisant le montant du solde à payer, le calendrier et les modalités de règlement, les formalités de révision des tarifs conformément à l'article R211-8 ainsi que l'ensemble des informations prévues par l'article R211-6.

Le solde devra impérativement parvenir à **ECM Voyages** au plus tard **30 jours** avant le départ. Dans le cas contraire, **ECM Voyages** se réserve le droit d'annuler votre réservation sans remboursement des sommes déjà perçues.

L'inscription à **30 jours** ou moins du départ implique le paiement en une seule fois de l'intégralité du montant du voyage, de l'adhésion et/ou des frais d'inscription et, si vous souhaitez la souscrire, de l'assurance voyage optionnelle.

Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'association E-Changeons Le Monde ou par virement bancaire. Pour les clients en dehors de la zone euros, les frais de transaction seront à la charge de ceux-ci. Le client n'ayant pas respecté ces dispositions est considéré comme ayant annulé son séjour sauf accord préalable.

### **II. INFORMATION PREALABLE**

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives des séjours figurant sur le site d'**ECM Voyages** ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Vous est invité à vous reporter à la fiche descriptive du voyage choisi.



### III. PRIX

Les prix indiqués sur le site internet d'**ECM Voyages**, la brochure et les fiches descriptives des voyages sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de votre inscription pour le voyage concerné et vous est confirmé avant votre inscription définitive au séjour.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, **ECM Voyages** se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site internet, notamment aux prix et aux contenus des prestations de transport et de séjour, ou à l'identité du transporteur aérien.

Le contrat, comprenant la description du séjour, le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas, ainsi que des conseils spécifiques, vous sera adressé avant votre inscription définitive.

De façon générale, les frais de vaccins, de visa, de formalités administratives, les boissons, extras personnels et le matériel personnel ne sont jamais inclus dans le prix, sauf mention contraire, précisée dans la fiche descriptive.

Les prix sont établis sur la base des taux de change, des tarifs aériens (carburants...) et des prestations au sol connus au jour de leur programmation et indiqués dans les fiches descriptives de séjour.

Toute modification significative de ces tarifs et taux pourra entraîner une révision des prix publiés, conformément aux dispositions légales et au plus tard 30 jours avant le départ. Le maintien de prix est une option proposée dans le cadre de l'assurance voyage optionnelle décrite à l'article X des présentes conditions.

### IV. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour chaque destination une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre d'information exclusivement (cf. fiche descriptive du voyage). La responsabilité d'ECM Voyages ne saurait être retenue à ce titre.

Il appartient à chaque participant de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne). En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités pour quelque raison que ce soit, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du participant.

### V. TRANSPORT AERIEN

Compte tenu de la taille réduite de nos groupes, ECM Voyages achète généralement les billets d'avion une fois l'inscription confirmée. Les prix des voyages peuvent donc être réajustés en fonction des tarifs aériens disponibles en classe "économique". ECM Voyages vous invite donc à vous inscrire au plus tôt, particulièrement pour les périodes de vacances scolaires. Toute inscription tardive reste aléatoire et peut entraîner des frais supplémentaires.

Les prix de nos voyages sont établis au départ des villes indiquées dans nos fiches descriptives. Dans la plupart des cas, il est possible de choisir une autre ville de départ, ceci pouvant éventuellement entraîner un surcoût. Consulter ECM Voyages.

Modification/annulation: les dates et horaires de transport peuvent être soumis à des modifications même après confirmation. ECM Voyages vous conseille donc de prendre les dispositions nécessaires pour vos engagements avant ou après votre voyage. Le client ne pourra en effet exiger d'ECM Voyages aucun dédommagement.

Par ailleurs, en cas d'annulation du voyage, séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés au client.



Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, ECM Voyages ne peut en aucun cas être tenu pour responsable et vous demandera une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés.

Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, ECM Voyages confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des articles R211-15 à R211-18. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

Bagages : vos bagages demeurent en permanence sous votre propre responsabilité. Le poids autorisé, différent d'une compagnie à l'autre, pourra vous être indiqué par ECM Voyages. En cas de perte ou acheminement tardif des bagages, seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne. Si le client a souscrit l'assurance voyage optionnelle que ECM Voyages propose à l'article XI-2 des présentes conditions, ce dommage pourra être couvert sous réserve de respecter les conditions décrites dans le contrat d'assurance.

Responsabilité : La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité d'ECM Voyages ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. ECM Voyages ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge d'ECM Voyages.

## **VI. DOCUMENTS DE VOYAGES**

Au plus tard **30 jours** avant le départ, **ECM Voyages** vous adressera un carnet de voyages comprenant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de votre voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations pratiques, matériel à prévoir, contact du représentant sur place, etc.).

Chacun des participants, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations.

## **VII. PENDANT LE VOYAGE**

ECM Voyages agissant en qualité d'intermédiaire entre les voyageurs et les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affrêteurs, agences locales...), il ne saurait se substituer à ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Si, après le départ, ECM Voyages se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, ECM Voyages fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

Si ECM Voyages ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, ECM Voyages devra assurer le retour du client, sans



supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre ECM Voyages et le client.

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur du groupe. ECM Voyages ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant.

L'accompagnateur pourra décider de modifier le programme prévu, en fonction des conditions météorologiques, de la capacité et du niveau des participants, et des conditions de sécurité du lieu du voyage. Il pourra alors être proposé des prestations de remplacement.

## VIII. ANNULATION

### 1. Du fait d'ECM Voyages :

ECM Voyages peut être exceptionnellement contraint d'annuler votre séjour si :

- le nombre minimum de participants n'est pas atteint et, dans ce cas, ECM Voyages vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ,
- les conditions de sécurité l'exigent,
- en cas d'événements imprévisibles.

ECM Voyages vous proposera dans la mesure du possible un séjour équivalent à un coût comparable que vous serez libre d'accepter. Vous serez informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau séjour par ECM Voyages dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à votre charge. En cas de refus de ce nouveau séjour, ECM Voyages remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

Par ailleurs, pour les voyages vendus sans le transport, ECM Voyages vous demande de ne pas réserver votre transport avant confirmation du départ de sa part.

### 2. De votre fait :

Toute annulation de votre part avant le départ doit parvenir à **ECM Voyages** par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception. Dans tous les cas, **ECM Voyages** retiendra des frais de pénalités calculés sur le prix total du voyage et variant en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-après.

**Plus de 90 jours : 30% du prix du voyage**

**De 90 à 7 jours : 50% du prix du voyage**

**Moins de 7 jours : 100% du prix du voyage**

Si le client ne se manifeste pas, le présent contrat devient nul et le solde, éventuellement non réglé devra être acquitté par le client dans les 8 jours.

Le remboursement de tout ou partie des taxes aériennes ou assimilées dépendra de la politique de remboursement du transporteur (ou autre organisme collecteur) sans que **ECM Voyages** ou l'assureur ne puisse intervenir d'aucune manière sur cette décision.

Dans le cas où les pénalités facturées par le transporteur aérien seraient supérieures au barème de frais d'annulation ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le client.

Les montants de l'assurance voyage optionnelle **et les frais d'adhésion à ECM Voyages (ou les frais d'inscription)** ne sont pas remboursables.



Tout séjour interrompu à votre initiative est intégralement dû.

De même, toute interruption faisant suite à une exclusion décidée par votre accompagnateur, pour capacité physique insuffisante ou non-respect des consignes de sécurité n'ouvre droit à aucun remboursement.

La souscription à l'assurance voyage optionnelle ne dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable au moment de votre annulation. Dans le cas d'une annulation de votre fait, vous devrez respecter les conditions des garanties d'assurance pour obtenir le remboursement.

En cas de souscription d'une assurance voyage optionnelle, seule la compagnie d'assurance pourra apprécier et décider, selon les éléments que vous serez en mesure de lui fournir, de vous rembourser les frais d'annulation facturés par **ECM Voyages**. Il vous revient d'effectuer les démarches nécessaires à votre remboursement directement auprès de l'assureur.

**ECM Voyages** propose à l'article X-2. Des présentes conditions de vente, une assurance voyage optionnelle couvrant ces différents cas.

## **IX. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, 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. Le client est tenu d'informer **ECM Voyages** 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 voyage ou du séjour, soit avant l'émission des billets d'avion.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 250 € dus solidairement à **ECM Voyages** par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

## **X. ASSURANCES**

### **1. Responsabilité Civile et Assistance rapatriement**

ECM Voyages bénéficie, via le réseau ATES, d'une assurance Responsabilité Civile professionnelle, auprès de la MAIF – associations et collectivités – 200 avenue Salvadore Allende – 79038 Niort Cedex 9. Cette assurance couvre également tous les participants aux séjours proposés par ECM Voyages.

L'assistance/rapatriement est intégrée dans le prix de tous les voyages d'ECM Voyages.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT : MAIF Contrat n°3262472N (souscrit par l'ATES)

Le contrat MAIF, par le biais du prestataire d'assistance IMA GIE vous garantit pendant votre voyage pour les risques ci-après, en excluant les cas présentant un état pathologique constitué antérieurement à la date de la conclusion du contrat, ou une maladie ayant fait l'objet d'un traitement :

- Accident corporel, maladie, décès
- Responsabilité civile, dommages corporels
- Dommages matériels



Il est recommandé de consulter le détail et les montants des garanties ainsi que les exclusions dès votre inscription, en vous reportant au lien suivant : [cliquez ici](#).

Si vous estimez que ces garanties et leur montant ne sont pas suffisants, vous restez libre de souscrire toute autre assurance.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance/rapatriement ne couvre que la partie du séjour organisée par ECM Voyages

En complément de cette assurance, **ECM Voyages** vous propose de souscrire l'assurance voyage optionnelle présentée ci-dessous.

## 2. Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagage, du retard d'avion/de train, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, **ECM Voyages** vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Allianz, auprès de son partenaire Assurinco. Vous pouvez consulter les garanties offertes, en cliquant sur ce lien.

Tarif de l'assurance voyage optionnelle : 2,5 % du prix total du voyage, à régler à la souscription du contrat d'assurance.

Souscription de l'assurance voyage optionnelle : la souscription de l'assurance voyage optionnelle est proposée à l'inscription. Une souscription, dite tardive est possible sous deux conditions :

- Le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours.
- Le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours

Par ailleurs, tout évènement survenu entre la date de réservation de son voyage et la date de souscription de l'assurance voyage optionnelle ne pourra donner droit à aucune prise en charge en cas de sinistre.

Les conditions générales de ces assurances sont consultables en ligne (vous reportez au lien ci-dessus) et vous seront remises sur simple demande.

Si vous souhaitez souscrire à cette assurance, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat ; Si tel est le cas, vous bénéficierez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,

Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,

Vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantie par ce nouveau contrat,

Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,

Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou toute autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantie par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation, si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, vol de bagages, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via notre partenaire Assurinco.

## I. RECLAMATIONS



Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent les adresser par écrit, dans les plus brefs délais, par tout moyen permettant d'en accuser réception à : **ECM Voyages**, 27 Rue du Petit Colmar, 68280 SUNDHOFFEN. Nous vous recommandons fortement de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant d'**ECM Voyages** toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. **ECM Voyages** s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des prestataires et partenaires locaux, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi **ECM Voyages**, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client est libre de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <http://mtv.travel>