

Conditions générales de vente

L'inscription à un séjour Cousins implique l'acceptation complète par le client, par la famille (si elle n'est pas elle-même le client) et par le participant des présentes conditions générales de vente.

Conclusion du contrat de vente

● Options - Inscriptions fermes

Une "option" est une simple pré-réservation. Elle s'effectue par Internet, par courrier, par fax ou par téléphone. L'option n'engage pas le client. Elle n'engage pas non plus Cousins qui fera toutefois ses meilleurs efforts pour garantir autant de places qu'il accepte d'options. Une option se transforme en inscription ferme ou s'annule. La confirmation, par une famille ou une collectivité, de l'inscription d'un jeune à un séjour transforme une option en inscription ferme et vaut conclusion d'un contrat de vente.

● Relation contractuelle - type de fonctionnement

La confirmation de l'inscription d'un jeune à un séjour peut être effectuée :

- ▶ Directement par une famille pour un de ses enfants. Le client est alors cette famille. On le désignera par le terme de "client individuel" dans les présentes.
- ▶ Par l'intermédiaire d'une collectivité (comité d'entreprise, mairie, conseil général, ministère, ...) qui est alors le client.

● La collectivité peut avoir préalablement posé des options sur un séjour avant d'indiquer les noms des participants (fonctionnement "en allotement").

● La collectivité peut également inscrire des jeunes sur un que ce soit sans option préalable, ou en confirmant des options initialement prises auprès de Cousins par les familles (fonctionnement "en catalogue ouvert").

● Durée des options - Formalisation des inscriptions fermes

- ▶ Pour les clients individuels, toute option est automatiquement annulée au bout de 5 jours si elle n'a pas fait l'objet du paiement effectif d'un acompte de 40% du montant total du séjour. Au contraire, le paiement effectif de l'acompte sous 5 jours transforme l'option en inscription ferme.
- ▶ Pour les collectivités, les options non confirmées sont automatiquement annulées le 20 mars pour les séjours d'été, le 23 octobre pour les séjours d'hiver, et le 18 décembre pour les séjours de printemps. Les options confirmées dans les délais par les collectivités deviennent des inscriptions fermes. La confirmation doit se faire par écrit (courrier, fax ou email), avec accusé de réception de Cousins.

Prix

● Prix TTC fermes et définitifs

Nous prix sont toutes taxes comprises (TTC), fermes et définitifs, sous réserve toutefois d'omission ou d'erreur d'impression. Ainsi, une fois le contrat de vente conclu, Cousins fait son affaire des éventuelles variations du cours des devises, des taxes d'aéroport et des surcharges carburants et garantit ses prix (NB : la loi n°92-645 régissant notre activité nous permettrait de répercuter les variations de prix de nos fournisseurs et des devises – nous nous engageons à ne pas appliquer ces dispositions)

● Nos prix départ Paris comprennent :

- ▶ Le transport avec accompagnement (selon le ratio d'un adulte pour 8 jeunes en moyenne) au départ de Paris (avion, train ou car), sauf mention contraire explicite, les frais de visa, les taxes de sortie
- ▶ La pension complète pendant le séjour, les visites, déplacements sur place (en avion, train, minibus éventuellement conduits par les animateurs, autocar privé conduit par un chauffeur professionnel, transports publics locaux) et activités mentionnés au programme
- ▶ L'encadrement agréé Jeunesse & Sports pour les séjours 4-17 ans, et le guide accompagnateur pour les séjours 18-25 ans
- ▶ L'assurance assistance / rapatriement.

● Nos prix départ Paris ne comprennent pas :

- ▶ Le pré et le post-acheminement Province / Paris / Province
- ▶ Les assurances facultatives (annulation + individuelle accident) peuvent être souscrites en option, l'assurance responsabilité civile individuelle de chaque jeune, les frais médicaux et pharmaceutiques (voir paragraphe « Santé / Frais médicaux »)
- ▶ L'argent de poche.

● Délais de paiement

Le règlement du prix doit intervenir :

- ▶ Acompte de 40% : à la confirmation des options
- ▶ 55% au plus tard 45 jours avant le départ
- ▶ Le solde de 5% sera payé à la réception de la facture du séjour
- ▶ Lorsqu'il y a eu des modifications après la facturation (ex : modification de séjour, pré-acheminement, post-acheminement, annulation partielle...), une facture d'ajustement est émise à l'issue du séjour. Le client doit la régler sous 15 jours.

● Remarque sur les horaires de transport

L'attention du client est attirée sur le fait que les horaires des vols nous sont le plus souvent imposés par les compagnies aériennes de telle sorte qu'il peut arriver qu'un séjour soit raccourci par un départ en soirée et / ou une arrivée tôt le matin. Tant que le nombre de nuitées prévues au contrat n'est pas modifié, aucun dédommagement n'est dû au client.

L'attention du client est également attirée sur le fait que, notamment sur les destinations lointaines, les séjours peuvent comprendre des nuits dans les transports et en particulier dans l'avion aller et/ou retour.

Annulation de la part du participant

Les simples options peuvent toujours être modifiées ou annulées sans frais. Pour les inscriptions fermes, éventuellement passés les délais légaux de rétraction de 7 jours (uniquement pour les particuliers), les frais suivants sont retenus en cas d'annulation :

- ▶ Plus de 61 jours avant le départ : 10% du montant total du séjour
- ▶ Entre 60 et 46 jours avant le départ : 25% du montant total du séjour
- ▶ Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50% du montant total du séjour
- ▶ A partir de 30 jours avant le départ : 100% du montant total du séjour

Nous vous proposons de souscrire, en option, une assurance annulation (voir ci-après). Tout séjour commencé est dû en totalité, quel que soit le motif de départ, médical, disciplinaire ou de convenance personnelle.

NB : L'impossibilité pour une famille d'obtenir les papiers nécessaires au voyage n'est pas un motif d'annulation et n'entraîne pas de remboursement pour le client.

Annulation ou modification d'un séjour de la part de Cousins

● Annulation

Cousins se réserve le droit d'annuler un séjour notamment si le nombre de participants est trop faible. Le client est informé de la décision au plus tard 45 jours avant le départ et Cousins propose une autre destination. Si aucune solution de remplacement ne vous convient, Cousins vous rembourse intégralement et immédiatement les sommes versées.

● Modification d'une date de départ

Les dates des séjours indiquées au contrat de vente sont susceptibles d'être modifiées de plus ou moins 72 heures. Les

dates définitives sont confirmées au plus tôt et en tous cas 30 jours avant le départ.

● Modification du contenu d'un séjour

Si, pour une raison de force majeure ou d'organisation, l'une des prestations constituant un élément substantiel du séjour ne pouvait être effectuée, il serait proposé des prestations en remplacement.

● Modification des transports d'un séjour

Les modes de transports indiqués dans la brochure sont contractuels. Néanmoins, Cousins se réserve le droit de remplacer :

- ▶ Un trajet en minibus conduit par les animateurs par un trajet en car privé conduit par un chauffeur professionnel.
- ▶ Un trajet en car privé par un vol intérieur.

Formalités pour le voyage

● Documents à fournir avant le séjour

En fonction du séjour, il sera demandé au client de nous envoyer un certain nombre de documents (ex : fiche sanitaire, brevet de natation, ...). Si, en raison de la non fourniture d'un document demandé par Cousins, le jeune ne pouvait faire une activité prévue dans la brochure, la responsabilité de Cousins ne serait pas engagée.

● Formalités le jour du départ

Le jeune participant doit se présenter au point de rendez-vous à l'heure fixée par la convocation. Il doit être en possession de l'ensemble des documents nécessaires pour voyager (passeport, autorisation de voyage ESTA pour les États-Unis, le cas échéant carnet de vaccination, etc.).

● Responsabilité du client

La responsabilité de Cousins ne saurait être engagée si le participant, ne nous ayant pas fourni un document nécessaire avant le séjour, ou ne se présentant pas au point de rendez-vous, ou étant arrivé en retard, ou n'ayant pas les documents nécessaires au voyage le jour du départ, ne pouvait enregistrer. L'inscription serait considérée comme une annulation le jour du départ, et 100% du montant total du séjour serait dû à Cousins.

Assurances

Cousins a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Generali. Par ailleurs :

● Nos tarifs incluent une assurance « Assistance rapatriement » souscrite auprès de la compagnie Mondial Assistance.

Les prestations et les garanties sont détaillées dans une notice spécifique.

Le client devra remettre à Cousins au moment de l'inscription du séjour :

une délégation de paiement permettant à l'assureur Mondial Assistance de rembourser directement la société Cousins des frais avancés par cette dernière.

- ▶ à présenter à son centre de sécurité sociale et à sa mutuelle les factures de frais médicaux ou d'hospitalisation
- ▶ pour les séjours se déroulant aux USA : un document signé autorisant la transmission par les hôpitaux américains des dossiers médicaux à Mondial Assistance, en cas d'hospitalisation du participant

L'assurance assistance-rapatriement ne couvre pas les frais médicaux exposés en France ou dans les DOM, en dehors des frais de recherche en mer ou en montagne, et le transport primaire vers les hôpitaux ou les centres de secours.

● Nous vous proposons une assurance « facultative individuelle accident », non comprise dans le prix du séjour. Le coût de cette assurance est indiqué dans notre cahier de prix, les garanties sont détaillées dans une notice spécifique

Points divers

● Vie collective

La vie en groupe entraîne quelques contraintes. Pour le bon déroulement du séjour, les participants doivent respecter les règles de conduite nécessaires. Dans le cas où le responsable du séjour constaterait qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un enfant dont le comportement gêne les autres participants, pose un problème grave de sécurité, ou aurait des conséquences graves sur le déroulement du séjour, Cousins pourrait décider de l'exclusion du jeune et de son rapatriement. Le client s'engage par avance à prendre en charge les frais liés au renvoi de l'enfant. Il ne pourra exiger de remboursement du séjour. Il en serait de même si l'enfant quittait le séjour en cours de déroulement à sa demande et/ou à celle de ses parents, ou en accord entre les parents et le responsable du séjour.

● Santé

Pour les séjours 4-17 ans, le client s'engage à faire remplir et à rendre à Cousins, au plus tard le premier jour du séjour, la fiche sanitaire de l'enfant.

Le client accepte par avance (et pour les collectivités, elles s'engagent à faire accepter par avance à la famille) qu'en cas d'urgence les dispositions appropriées (hospitalisation, intervention chirurgicale, etc.) puissent être prises par Cousins.

● Photos, films et reportages

Au cours du séjour, les participants pourront être photographiés voire filmés. Eux-mêmes et leurs parents acceptent que certaines photos soient utilisées sur le site Internet de Cousins et pour illustrer nos futures brochures et celles de nos partenaires (comités d'entreprise, collectivités), ainsi que, éventuellement, des articles de presse. Aucun droit à l'image ne sera dû aux participants par Cousins.

Les photographies des catalogues ne sont pas contractuelles et ne reflètent pas forcément avec exactitude les lieux et les activités proposées.

● Réserves

Nous ne saurions être tenus responsables dans le cas de vols, oublis ou pertes d'objets détenus par le participant pendant le voyage et au cours du séjour. Cousins ne pourra être tenu responsable des changements d'horaires imposés par les compagnies de transport. Cousins ne prendra pas en charge les frais supplémentaires engendrés de ce fait (notamment billets de train non modifiables ou billets non remboursables pour les pré et post-acheminements) sauf évidemment si ces pré et post-acheminement sont organisés par Cousins.

Si une autorité administrative émettait des réserves sur la sécurité d'un séjour, et notamment si le Ministère des Affaires étrangères (http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html) déconseillait une destination aux voyageurs, ou encore si un évènement quelconque survenait qui affecte la sécurité potentielle des groupes à accueillir, Cousins pourrait décider l'annulation immédiate du séjour et pourrait, soit rembourser les sommes reçues, soit proposer un autre séjour en substitution.

Cousins se réserve le droit de refuser une inscription si le participant ne remplit pas les conditions exigées pour le séjour. Chaque enfant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les déplacements et les activités proposées.

● Réclamation

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai d'un mois après le retour du séjour. Dans le cas où il aurait signé des conditions particulières entre Cousins et le client, ces conditions particulières prévaudront sur les présentes conditions générales.

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les organisateurs de séjours et leurs clients sont celles fixées par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et le décret d'application n°94-490 du 15 juin 1994.

Art. 95. Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Art. 96. Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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: 1o La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés; 2o 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; 3o Les repas fournis; 4o La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 5o Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement; 6o Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix; 7o 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; 8o 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; 9o Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret; 10o Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 11o Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après; 12o Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes

sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme; 13o 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.

Art. 97. 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. 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. Il doit comporter les clauses suivantes: 1o Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur; 2o La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates; 3o Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour; 4o Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil; 5o Le nombre de repas fournis; 6o L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 7o Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour; 8o Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après; 9o 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; 10o Le calendrier et les modalités de paiement du prix; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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; 11o Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur; 12o 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage

et au prestataire de services concernés; 13o 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 7o de l'article 96 ci-dessus; 14o Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15o Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus; 16o 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; 17o 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; 18o La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur; 19o L'engagement de fournir, par écrit, 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.

Art. 99. 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 lettre recommandée avec 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.

Art. 100. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art. 101. 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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art. 102. Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. 103. 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.