

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

You're Welcome est la marque commerciale de la SARL Comptoir des Horizons.

Ces Conditions Particulières de Vente sont applicables à tous les clients de You're Welcome.

Elles sont complétées et partiellement supplantées par des **Conditions de Vente Formation Professionnelle**, lorsque les prestations proposées par You're Welcome entrent dans le champ de la Formation Professionnelle et impliquent un financement de l'Entreprise et/ou d'un Organisme financeur.

### 1 – Inscription

L'inscription aux programmes de You're Welcome s'effectue en complétant le formulaire en ligne sur [www.yourewelcome.com](http://www.yourewelcome.com) ou le bulletin correspondant (« bulletin adultes », « bulletin jeunes » ou « bulletin famille »). Un premier versement de 25% du montant du séjour, auquel il conviendra d'ajouter l'intégralité des éventuels frais de transport et d'assurance, devra accompagner cette inscription.

L'inscription suppose l'acceptation des présentes Conditions particulières de vente et la connaissance des prestations décrites dans la fiche du programme disponible et imprimable sur le site internet de You're Welcome ([www.yourewelcome.com](http://www.yourewelcome.com)).

L'inscription au séjour n'est effective qu'à réception de ce formulaire et de ce versement et après confirmation d'acceptation par You're Welcome.

L'échéancier du règlement, figurant sur la facture et stipulant un versement du solde au maximum 30 jours avant la date de départ devra être respecté. En cas de non-respect, You're Welcome considèrera de plein droit le séjour comme annulé par le participant, les conditions d'annulation s'appliqueront alors (voir rubrique 'Annulation').

En cas d'inscription à moins de 30 jours de la date du départ, l'intégralité des versements est due. Le règlement peut être effectué par chèque, chèques vacances, carte bancaire, virement ou mandat-cash. En cas d'indisponibilité du séjour, l'intégralité des sommes perçues sera restituée.

A la confirmation d'inscription, You're Welcome adresse au participant un dossier de voyage comprenant l'ensemble des informations utiles à son départ, en particulier, les coordonnées de son lieu de formation ainsi que d'hébergement. Les détails de l'hébergement en famille peuvent faire l'objet d'un envoi ultérieur au dossier de voyage. Par ailleurs, un changement de famille peut advenir avant le départ ; il ne constitue pas un motif valable d'annulation de l'inscription.

Sauf indication expresse du participant, l'ensemble des correspondances (confirmation, envoi des documents de séjour, etc.) s'effectue par courriel. Des frais additionnels sont applicables pour les envois par courrier postal (voir rubrique "Prix").

### 2 - Formalités et visas

Il est de la responsabilité du participant d'être en règle avec les formalités de sortie et d'entrée sur le territoire de destination. You're Welcome ne saurait être tenu pour responsable de toute absence, insuffisance ou non-conformité des documents présentés. Si le

participant n'était pas en possession des documents nécessaires pour son départ (défaut d'obtention, perte ou vol), il pourrait être refoulé à la frontière sans pouvoir prétendre à un remboursement des sommes versées pour son séjour (y compris s'il a souscrit une assurance annulation, celle-ci ne couvrant pas ce type de risque).

You're Welcome informe le participant dès l'inscription de ces formalités. Le participant devra prendre en compte le délai nécessaire à l'obtention d'éventuels documents (passeport, visa, etc.).

#### 2.1- Ressortissants Français

Les destinations que nous proposons au sein de l'Union Européenne nécessitent que le participant, soit muni pour son départ d'une pièce d'identité en cours de validité :

- passeport à son nom OU
- carte d'identité (et s'il est mineur, autorisation de sortie du territoire).

Pour les destinations, notamment les Etats-Unis, l'Australie ou le Canada nécessitant un passeport personnel, des formalités particulières et sous certaines conditions, un visa, You're Welcome fournit à titre informatif sur son site Internet les informations nécessaires.

Les informations relatives aux formalités contenues dans les sites internet de You're Welcome sont données de bonne foi, mais seules les informations données officiellement par les ambassades peuvent être considérées comme définitives et certaines.

#### 2.2 - Ressortissants d'autres nationalités

Les ressortissants d'autres nationalités doivent se renseigner auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays de destination afin de se mettre en conformité au regard des conditions d'entrée sur le territoire.

#### 3- Santé, assurance médicale & rapatriement, responsabilité civile

Avant leur départ, les participants peuvent obtenir une Carte Européenne d'assurance maladie auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie afin de bénéficier d'une prise en charge des soins dans les pays de l'Union Européenne.

Tous les participants à nos séjours doivent être couverts avant leur départ par une assurance en responsabilité civile et une assurance médicale/rapatriement.

Si le participant ne souscrit pas l'assurance proposée par You're Welcome, il devra impérativement être couvert et se munir de son contrat comportant les coordonnées de son assureur pour son départ.

En cas d'éventuels antécédents médicaux, problèmes de santé ou handicaps, le participant ou ses représentants légaux devront indiquer impérativement lors de l'inscription toute information médicale utile. You're Welcome fournira aux représentants légaux du participant mineur un questionnaire médical qu'ils devront intégralement renseigner, signer et retourner à l'agence. Toute information incomplète sur les antécédents médicaux pourra entraîner une absence de prise en charge par l'assurance et un rapatriement à la charge du participant sans que celui-ci puisse prétendre à un remboursement même partiel de ses frais de séjour.

Un certificat médical de non contre-indication à la pratique sportive peut parfois être demandé.

Sécurité sanitaire : pour vous informer sur les risques sanitaires et/ou sociaux éventuellement liés à la destination de votre séjour linguistique, et connaître les mesures applicables en vue de la prévention de certaines maladies et/ou épidémies, nous invitons le

participant à consulter régulièrement le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs".

### 4 – Prix

Les prix de nos séjours sont mentionnés sur notre site Internet et nos fiches descriptives.

Conformément aux dispositions légales, ils mentionnent de façon explicite ce qui est compris et non compris dans le tarif, et en particulier la formule de cours et son détail horaire, la formule d'hébergement choisie, les repas, les activités, le transport, les prestations additionnelles (transferts par exemple), l'assurance, etc.

Les prix indiqués et calculés sur notre site au moment de l'inscription et de l'émission de la facture (versement de l'acompte) sont fermes et définitifs. Les éventuelles hausses ou baisses des prix communiquées ultérieurement sur notre site (liées notamment à l'évolution du cours des devises) ne sont pas répercutées rétroactivement sur cette facture.

#### 4.1 - Engagement prix

You're Welcome s'engage à rembourser au participant la différence de prix s'il trouve moins cher auprès d'une autre agence française :

Si, dans les 30 jours suivant la réservation et le règlement de l'acompte, le participant trouve, auprès d'un autre organisme français de séjours linguistiques, exactement le même programme comprenant les mêmes prestations (école, cours, hébergement, ville, dates, durée rigoureusement identiques) dont le prix est publié ferme en Euros dans un catalogue officiel, en ligne ou non, de cet organisme (à l'exclusion de toutes les offres promotionnelles ou devis personnalisés), You're Welcome s'engage à rembourser la différence de prix. Cette garantie concerne uniquement les programmes linguistiques et exclut toutes autres prestations telles que : billets d'avion ou de train, assurances, hôtels, etc.

#### 4.2 – Frais administratifs

Toute modification de la réservation initiale demandée par le participant après confirmation de l'inscription entraînera des frais de gestion de 50 € par modification. A ces frais pourront s'ajouter d'éventuels frais de modification demandés par nos écoles partenaires. Toute demande de modification doit être formulée par écrit.

Frais d'envoi des documents par courrier : 15 €.

Tout courrier à tarification spéciale (envoi recommandé, messagerie rapide, etc.) sera facturé au participant.

L'envoi des documents (confirmation d'inscription et facture documents de voyage avant le départ) par courrier doit faire l'objet d'une demande au moment de l'inscription.

Toute demande effectuée après l'édition de la facture correspondra à une modification de réservation ; les frais de gestion correspondant sont alors applicables (voir paragraphe précédent).

### 5 – Annulation

#### 5.1 - Du fait de You'reWelcome

Si You're Welcome ou l'un de ses partenaires n'était pas en mesure d'assurer le déroulement d'un programme, une solution de remplacement serait proposée au participant, lequel sera libre d'accepter ou non cette proposition. En cas de refus, un remboursement intégral des sommes perçues sera effectué.

#### 5.2 - Du fait du participant

Toute annulation par le participant avant la date de départ doit être formulée au plus vite par lettre recommandée avec accusé de réception à You're

Welcome. Les parties conviennent que la date du cachet détermine le calcul du délai d'annulation.

Sauf mention particulière indiquée dans nos descriptifs de séjour, l'annulation ou le désistement entraînent les retenues suivantes sur le montant du séjour :

- à plus de 30 jours du départ : 25 %
- de 30 à 7 jours du départ : 50 %
- moins de 7 jours du départ : 100 %

Les frais d'annulation du titre de transport, dans le cas où You're Welcome l'aurait réservé, seront soumis aux conditions d'annulation particulières de la compagnie ou de l'agence émettrice du billet.

Nous engageons le participant à souscrire une assurance annulation afin qu'il se prémunisse de ces risques financiers (paragraphe 5.3).

En cas de non-obtention de visa, l'annulation entraîne une retenue de frais de gestion, auxquels s'ajouteront d'éventuels frais appliqués par nos écoles partenaires. Le participant devra en informer You're Welcome par écrit, pièces justificatives à l'appui. Si le participant ne peut partir car son passeport ou sa carte d'identité sont périmés, ou que pour cette même raison, le visa lui est refusé, les conditions normales d'annulation s'appliquent.

En cas de modification de programme demandée par le participant après son inscription, avant ou pendant le programme (prestations supplémentaires, changement de date, de stage, etc.), You're Welcome se verra habilité à accepter ou ne pas accepter la demande et pourra appliquer des frais de dossier supplémentaires (voir rubrique 'Prix'). Tout changement majeur sera assimilé à une annulation et sera soumis aux conditions d'annulation sus-citées.

En cas d'abandon pour quelle que raison que ce soit (renvoi, convenance personnelle, etc.) pendant le séjour, le participant ne pourra prétendre à se voir rembourser tout ou partie des sommes versées et supportera les éventuels frais liés à ce départ.

### **5.3 – Report**

Toute demande de report de séjour après confirmation de l'inscription est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Le barème d'annulation stipulé au paragraphe 5.2 s'applique.

### **5.4 - Assurance Annulation**

La garantie Annulation proposée par le groupe April Assurance permet au participant de se prémunir des risques financiers occasionnés par une annulation de son fait mentionnés au paragraphe 5.2.

Les détails de cette police d'assurance sont disponibles sur le site Internet de You're Welcome ainsi que sur un document spécifique joint avec nos propositions de séjour.

La garantie annulation couvre toute annulation intervenant avant le départ, imprévisible et motivé : accident, maladie, maladie grave ou décès d'un membre de la famille proche, divorce, licenciement économique, etc. La cause d'annulation doit être justifiée par un tiers habilité. L'ensemble des causes d'annulation acceptées figure dans le contrat d'assurance.

Le défaut de règlement du séjour, le renvoi, la non-présentation le jour du départ ne sont pas couverts.

## **6. Séjours en école de langue (séjours pour "adultes" et "étudiants")**

### **6.1 – Niveau de langue**

Le niveau de langue du participant fait l'objet d'un test détaillé lors du jour d'arrivée à l'école. Ce test conditionne l'intégration du stagiaire dans un cours de

son niveau. L'évaluation de niveau indiquée par le stagiaire avant son départ, notamment sur la base de l'échelle de niveau proposée par You're Welcome est indicative et ne saurait préjuger de l'aptitude du participant à suivre le cours choisi. Si un changement de programme devait intervenir à la suite du test de niveau effectué à l'école, le participant supporterait un éventuel surcoût induit.

Dans l'hypothèse où le participant ne pourrait se voir proposer le cours en groupe initialement prévu (absence d'autre participant de son niveau), un programme de remplacement en cours individuels sera mis en place. Son volume horaire sera calculé selon le budget disponible.

### **6.2 Emploi du temps / Jours fériés**

Il peut arriver que le nombre d'étudiants nécessite le recours à des locaux complémentaires en dehors des écoles, sans pour autant que les prestations en soient modifiées de quelque façon que ce soit. Sauf mentions particulières stipulées sur notre site, les cours ne sont pas assurés pendant les jours fériés en vigueur dans le pays de destination, ni reportés, ni remplacés, ni remboursés.

Le premier jour de classe, les heures consacrées à l'évaluation du niveau de langue sont considérées comme des heures de cours.

### **6.3 Comportement**

L'inscription vaut acceptation du règlement intérieur.

En cas de non-respect des règles en vigueur durant le séjour, de non-respect des lois du pays d'accueil, de comportement anormal ou non compatible avec le bon déroulement du séjour des autres participants, You're Welcome pourra être amené à renvoyer le participant.

L'ensemble des frais supplémentaires occasionnés par ce renvoi seront à la charge du participant ou de ses représentants légaux.

## **7- Voyage et séjours des mineurs non accompagnés**

### **7.1- Séjours encadrés (séjours "jeunes")**

Afin de garantir un contexte d'immersion, You're Welcome ne propose pas de voyage en groupe accompagné. Les jeunes voyagent seuls et sont pris en charge à leur arrivée (gare ou aéroport) par notre prestataire local ou son représentant.

Les prestations et la responsabilité de You're Welcome vis-à-vis de l'enfant débutent à sa prise en charge à son arrivée à l'aéroport ou à la gare. A la fin de son séjour, l'enfant est reconduit à l'aéroport ou la gare. Il est accompagné à l'enregistrement puis à l'entrée de contrôle de police. Les prestations et la responsabilité de You're Welcome s'achèvent alors.

L'agence invite expressément les parents à réserver des vols accompagnés (vols 'UM' = Unaccompanied Minors), ou à défaut, de ne réserver que des vols directs afin d'éviter tout problème aux escales.

L'encadrement des jeunes durant leur séjour est permanent et assuré par les prestataires locaux de You're Welcome. Le personnel d'encadrement est non-francophone.

L'inscription à l'un des programmes de You're Welcome vaut acceptation par les représentants légaux de l'enfant à la participation aux diverses activités qui pourront être proposées pendant le séjour. Les représentants légaux devront s'ils le souhaitent signer une décharge pour autoriser les sorties le soir, la pratique de sports à risque et la consommation de tabac. Les participants devront également se munir de l'argent ou des moyens de paiement nécessaires aux frais qui resteront à leur charge sur place. La structure d'accueil pourra demander aux mineurs de confier leur

argent de poche à la Direction afin d'éviter toute perte ou vol, et pourra demander le versement d'une caution.

### **7.2 – Séjours en autonomie (séjours "étudiants")**

La plupart de nos séjours en école de langue pour adultes sont accessibles pour des mineurs de 16 et 17 ans. Une décharge de responsabilité signée par les parents ou représentants légaux du participant mineur devra être fournie avant le départ.

You're Welcome fournit des prestations de cours et d'hébergement dans le pays de destination (éventuellement de transport), sans offrir de prestations d'encadrement du séjour. Les parents ou responsables légaux des participants ont été informés de la maturité nécessaire requise pour ce type de séjour, des conditions de séjour de leur enfant (pas d'encadrement), et ne sauraient tenir You're Welcome pour responsable d'éventuels problèmes liés à cette absence d'encadrement.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, le participant devra obligatoirement-souscrire les transferts (Aller/Retour) depuis son lieu d'arrivée jusqu'à son hébergement.

### **7.3 – Autorisation d'intervention médicale ou chirurgicale**

En inscrivant leur enfant mineur, les parents, ou représentants légaux, autorisent You're Welcome ou son représentant à prendre toute décision utile à son bien-être et à sa santé durant son séjour, et donnent au médecin qui le jugerait nécessaire leur consentement à tout acte médical ou chirurgical urgent.

### **8- Réclamation**

En cas de difficulté pendant son séjour, le participant ou son représentant légal s'il est mineur, devra en informer immédiatement l'école et You're Welcome de façon à permettre la mise en œuvre d'éventuelles actions correctives durant le séjour.

Les éventuelles réclamations devront être adressées à You're Welcome par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum d'un mois après la fin du séjour.

Après avoir saisi le service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 21 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **9- Transport**

Dans l'hypothèse où You're Welcome aura réservé un titre de transport pour le compte du participant, il ne pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards, changement d'horaires, grève, etc. occasionnés par la compagnie de transport, et de leurs conséquences.

## CONDITIONS DE VENTE « FORMATION PROFESSIONNELLE »

### ART 1. OBJET

YOU'RE WELCOME dispense à ses clients des formations en langue en immersion. Celles-ci peuvent s'inscrire dans un parcours de formation intégrant également des cours de langue par téléphone ainsi que des formations en e-learning.

Toute commande entrant dans le champ de la Formation professionnelle implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions de Vente Formation Professionnelle, ainsi que des Conditions Générales et Particulières de Vente (CGPV) qu'elles complètent et auxquelles elles s'imposent.

Ces conditions définissent les relations contractuelles qui lient YOU'RE WELCOME et ses CLIENTS : Entreprises, Organismes financeurs (OPCA, POLE EMPLOI, etc.), ainsi que les Particuliers mobilisant leur Compte Personnel de Formation (CPF).

### ART 2. INSCRIPTION ET DOCUMENTS

L'inscription du participant au programme de formation suppose la réception par YOU'RE WELCOME des documents suivants.

Cas 1 - Financement par l'entreprise : bon de commande et fiche de renseignement du participant.

Cas 2 - Financement par l'organisme financeur : accord de prise en charge et fiche de renseignement du participant.

Cas 3 - Co-financement Entreprise / Organisme financeur : bon de commande et accord de prise en charge et fiche de renseignement du participant.

Cas 4 - Co-financement Particulier / Organisme financeur : bulletin d'inscription et accord de prise en charge.

Cas 5 - Co-financement Entreprise / Particulier / Organisme financeur : bon de commande, bulletin d'inscription et accord de prise en charge.

Cette inscription est réputée définitive après confirmation par YOU'RE WELCOME de son acceptation. Cette acceptation est notamment conditionnée par la disponibilité de la formation aux dates souhaitées par le CLIENT, ainsi qu'après vérification des critères d'admission du participant : niveau de langue, âge, ou toute autre condition d'admission particulière à la formation.

YOU'RE WELCOME établit alors :

-Une Convention de formation établie conformément aux articles L6353-1 et L6353-2 du code du travail si le CLIENT est une Entreprise,  
-Un Contrat de formation établi conformément aux articles L.6353-3 à L.6353-7 du code du travail si le CLIENT est un Particulier.

Le CLIENT s'engage à retourner à YOU'RE WELCOME un exemplaire signé de ce document dans les meilleurs délais.

### Demande de prise en charge tardive

L'Entreprise ou le Particulier qui solliciteraient une prise en charge de la formation postérieurement à l'inscription se verraient appliquer des frais administratifs de 120 €.

Par ailleurs, YOU'RE WELCOME ne saurait s'engager à pouvoir fournir les documents nécessaires à la prise en charge par l'Organisme financeur, si cette demande lui parvenait à l'issue de la formation.

### ART 3. PRIX

Nos prix sont indiqués en euros et hors taxes. L'ensemble de nos prestations est à majorer de la TVA au taux en vigueur pour les Entreprises et les Organismes

financeurs.

La facturation aux Particuliers des formations en immersion à l'étranger est exonérée de TVA. La facturation des prestations réalisées en France, comme le passage de la certification ou les cours par téléphone, soumise au taux de TVA en vigueur.

### ART 4. CONDITIONS DE REGLEMENT

Les factures adressées aux Entreprises sont payables à l'inscription, à 30 jours après l'émission de la facture.

Les factures adressées aux Organismes financeurs sont payables à 30 jours après l'émission de la facture. YOU'RE WELCOME adresse la facture à l'issue de la formation, accompagnée des justificatifs nécessaires.

Les factures adressées aux Particuliers sont payables à l'inscription, l'intégralité des sommes dues devant être acquittées avant le début de la formation.

### Subrogation

En cas d'accord de prise en charge par un Organisme financeur, YOU'RE WELCOME accepte la subrogation de paiement sous réserve de recevoir l'accord de prise en charge au plus tard 1 mois avant la date de début de la formation.

Si l'accord de prise en charge ne parvient pas à YOU'RE WELCOME dans ce délai, la subrogation n'est pas possible et la totalité du montant de la formation sera facturée à l'entreprise qui s'engage à procéder au règlement conformément aux conditions énoncées ci-dessus.

YOU'RE WELCOME adressera alors à l'entreprise les justificatifs nécessaires pour la prise en charge par l'Organisme financeur.

### Pénalités

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, conformément aux articles L441-6 et L465-2 du Code du commerce, au paiement par le CLIENT de pénalités de retard au taux d'intérêt légal, ainsi que de frais de recouvrement de 40 €.

### ART 5. COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF)

Les formations dispensées par YOU'RE WELCOME sont éligibles au CPF. Elles aboutissent au passage d'une certification. YOU'RE WELCOME fournit à son CLIENT, Entreprise ou Particulier, l'ensemble des documents nécessaires à la prise en charge de sa formation par l'Organisme financeur.

### Certification

A l'issue de la formation, le participant passe l'une des certifications en langue reconnue par les instances compétentes, à l'exemple du TOEIC ou du BULATS.

Le passage de cette certification est obligatoire. Dans l'hypothèse où le participant se soustrayait à cette obligation, l'intégralité des sommes prises en charge par l'Organisme financeur serait facturée au CLIENT.

### ART 6. ANNULATION ET REPORT

#### Conditions d'annulation

Une prestation qui a fait l'objet d'une confirmation est soumise aux conditions d'annulation suivantes.

#### Formations en immersion

Le barème d'annulation défini à l'article 5 de nos CGPV s'applique. La retenue suivante sera appliquée sur le montant de la formation comme suit :

A plus de 30 jours du début de la formation : 25 %  
De 30 à 7 jours du début de la formation : 50 %  
moins de 7 jours du début de la formation : 100 %

Le report d'une formation est soumis aux mêmes conditions et est donc assimilé à une annulation. Néanmoins YOU'RE WELCOME s'engage à proposer à son CLIENT une solution de report de nature à réduire le montant de la retenue

Cette solution de report, à valoir dans les 12 mois suivant l'annulation, intégrera les éventuelles modifications

tarifaires, et des frais administratifs de 160 € seront appliqués.

#### Certifications

Les conditions d'annulation des organismes certificateurs s'appliquent. YOU'RE WELCOME s'engage à en communiquer les termes à son CLIENT.

#### Cours par téléphone et e-learning

Les conditions d'annulation de notre prestataire s'appliquent. YOU'RE WELCOME s'engage à en communiquer les termes à son CLIENT. Les cours se déroulent à raison d'une heure minimum par semaine. Le participant s'engage sur un calendrier de formation qui stipule en particulier une date limite à respecter pour réaliser l'intégralité de son programme de formation. Les cours non effectués à cette date seront alors réputés perdus et assimilés à de l'absentéisme.

#### Démarches

En cas d'annulation ou de report du fait du CLIENT, celui-ci, Entreprise ou Particulier, effectue les démarches nécessaires auprès l'Organisme financeur afin d'annuler ou modifier sa prise en charge.

S'il a souscrit une assurance annulation proposée par YOU'RE WELCOME, le CLIENT devra également effectuer lui-même les démarches auprès de l'assureur.

### ART 7. ASSIDUITE

Le participant s'engage à assister à l'intégralité des sessions de formation prévues dans son programme. Seules les heures effectivement suivies sont prises en charge par l'Organisme financeur. En cas d'absentéisme, les heures non réalisées seront facturées au CLIENT, Particulier ou Entreprise.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5** du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

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

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

Documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

You're Welcome a souscrit auprès de la compagnie Gras Savoye - 33-34 Quai de Dion Bouton - 92814 Puteaux, un contrat d'assurances N°RCAPST/196 896, garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 1 500 000 euros par année d'assurance.

### Extrait du Code du Tourisme.

#### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations

qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations 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 R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs

des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour

tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation

et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre

Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un

supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 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 R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article R.211-6 :

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

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 R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout

moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8 :**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix,

et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de

réception :

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

**Article R.211-10 :**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

**Article R.211-11 :**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

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

R. 211-4.

**YOU'RE WELCOME 180, rue du Genevois • 73000**

**Chambéry • Tél 04 79 33 22 12 • Fax 04 79 33 55 45 •**

**yourewelcome.com • [info@yourewelcome.com](mailto:info@yourewelcome.com)**

**Sarl Comptoir des Horizons / Capital 10 000 € / 431 754**

**910 RCS Chambéry / Déclaration Atout France :**

**IM073110047 / N° de formateur : 82730084973 / APE :**

**8559B**

**Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017**

**Paris / RCP : Gras Savoye - 33-34 Quai de Dion Bouton -**

**92814 Puteaux**

Version mise à jour le 1<sup>er</sup> juin 2017