

L'Association Rencontres Autour du Monde (ARAM – Siren n° 424 773 836) dont le siège est situé 213 rue du Calvaire à 34980 Saint Gély du Fesc, est une association régie par la loi 1901 (déclaration préfectorale du 19/02/1999), disposant d'un agrément du Ministère du Tourisme n°AG08320000020, et immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le n°IM034100020. Ses bureaux commerciaux sont établis à l'Orée des Mas - Bâtiment Histophile, avenue du Golf, 34670 Baillargues. En tant qu'opérateur de voyages et de séjours, ARAM dispose d'une assurance de responsabilité civile (MMA, police n°114499875) à hauteur de 8 000 000 € pour les dommages corporels et matériels et par une garantie financière auprès de GROUPAMA à hauteur de 60 000 €. Dans une démarche de qualité et d'amélioration continue de ses services, il est précisé qu'ARAM est également adhérente aux Entreprises du Voyage.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre ARAM qui propose des activités et les bénéficiaires personnes physiques (ci-après les « Bénéficiaires » ou les « Clients » ou « les Participants » étant entendu que ces dispositions contractuelles sont acceptées, lorsque le Participant est mineur, par ses représentants légaux) des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes, ci-après, ensemble, « les Services »). Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer à l'association. Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

## PREAMBULE :

L'Association ARAM (ci-après « l'Association ») a été fondée en 1999 dans le but de proposer des programmes pour partir en individuel, vivre une réelle immersion à l'étranger à partir de 10 ans.

L'Association propose plusieurs types de Services principaux, plus précisément décrits à l'article 1 des présentes et dans les conditions particulières concernées (ci-après, « les CPV ») dont le Client est invité à prendre connaissance en plus des présentes.

Le Bénéficiaire est parfaitement informé que conformément aux Conditions Générales de Vente qui lui ont été fournies avec la documentation, certaines dispositions des CPV dérogent aux Conditions Générales de Vente, notamment s'agissant des conditions d'annulation et de remboursement, du fait des spécificités du programme concerné.

Par conséquent, le Bénéficiaire ne pourra se prévaloir des dispositions contraires aux CPV contenues dans les Conditions Générales de Vente.

En contractant avec l'association ARAM, le Bénéficiaire reconnaît qu'il s'engage dans une démarche particulière de rencontre et d'ouverture, et que l'association ARAM est seulement tenue de lui mettre à disposition des moyens matériels d'organiser son séjour, sans pouvoir être tenue responsable du contenu du séjour ni des éléments qui ne sont pas directement sous son contrôle.

## ARTICLE 1 : SERVICES PROPOSÉS ET REGLES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES SERVICES :

Dans le cadre de la fourniture des Services, l'Association agit en tant que prestataire de voyage, pour la fourniture de billets d'avion (pour les voyages aux USA), assistance à l'obtention de visas etc et comme mandataire intermédiaire auprès de partenaires locaux pour l'organisation des séjours. Tout contact doit se faire via l'Association, qui propose des Services, plus précisément décrits dans les CPV et fiches informatives, mais dont le principal est intitulé service «Partir à l'étranger».

### 1.1 Le service « Partir à l'étranger » :

Ce service consiste dans l'organisation de :

- Séjours linguistiques junior 10 ans et +
  - Scolarité à l'étranger (collège ou lycée) 13 ans à 18 ans
  - Formation professionnelle 16 ans et +
  - Expérience professionnelle à l'internationale 18 et +
- La durée pouvant varier de 1 semaine à plusieurs mois.

Il est rappelé dans ce cadre qu'il appartient au Bénéficiaire et/ou à ses représentants légaux de vérifier avant le départ, non seulement les

conditions d'entrée et de séjour dans le pays concerné, tel que précisé ci-après, mais également les conditions politiques et de sécurité dans ledit pays sur [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). L'Association ne saurait être tenue responsable de tout trouble ou événement de toute nature survenant à l'occasion d'un séjour.

Il est recommandé d'initier les démarches pour obtenir un visa, autorisation ou accord particulier (de type ESTA) -si ce dernier est nécessaire, ce qu'il appartient au Client de vérifier- de trois (3) à quatre (4) mois avant le début des Services. Le refus de délivrance du visa, l'absence de visa, de document administratif ou la réalisation de toute autre démarche administrative nécessaire dans le cadre des séjours ARAM ne peuvent pas être opposés à ARAM pour obtenir le remboursement des montants non remboursables versés par le Participant.

Les Participants mineurs de nationalité française sortant du territoire Français doivent obligatoirement être muni des documents nécessaires (carte d'identité nationale et/ou passeport en cours de validité, autorisation de sortie de territoire délivrée par les autorités compétentes accompagnée de la photocopie de la pièce d'identité du représentant légal...).

Les Participants qui ne sont pas de nationalité française doivent se renseigner auprès de leur Consulat ou de leur Ambassade du pays de destination afin de se procurer les documents nécessaires au franchissement des frontières pour se rendre dans le pays de séjour.

Participants mineurs. Les participants à nos programmes ne peuvent pas systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de leur déplacement (trajet famille/école/lieu de RDV pour une excursion, temps libres...). Des consignes de vigilance sont toujours dispensées par les familles ou les correspondants locaux.

### 1.2 Règles communes à l'ensemble des Services proposés :

#### 1.2.1 : Absence de garantie :

Affectation du Participant dans sa famille d'accueil.

Les coordonnées de la famille vous sont adressées au plus tard dans la semaine précédant le départ à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet dans les délais imposés par ARAM. Les souhaits formulés par les parents ou le Participant quant à l'affectation de leur enfant au moment de l'inscription seront considérés avec attention et transmis à nos partenaires afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, les satisfaire. L'impossibilité de répondre favorablement à certains critères souhaités ne pourra être invoquée pour modifier l'affectation ou pour annuler le séjour. ARAM et ses partenaires mettent tout en oeuvre pour favoriser l'accueil d'un seul francophone par famille sauf cas exceptionnel à caractère provisoire.

En tout état de cause, l'inscription fait l'objet d'une étude préalable par ARAM et/ou de la structure accueillante, qui se réservent toutes deux le droit de ne pas accepter le dossier si celui-ci ne présentait pas les caractéristiques nécessaires. Dans ce cas, ARAM pourra renseigner et guider le Bénéficiaire sur un programme plus adapté à son profil.

Le Bénéficiaire reconnaît par ailleurs que le remplissage d'un dossier, et l'inscription à l'Association ne lui garantissent pas la possibilité de Bénéficier de l'ensemble des Services.

L'Association n'est en effet pas maîtresse de l'ensemble des paramètres, tels que par exemple les résultats scolaires ou le niveau de langue du Bénéficiaire, qui peuvent par exemple conditionner son accès au Service ou son maintien dans le programme.

Les conditions, dates limites, modalités financières, prérequis de toutes sortes, sont précisées aux CPV concernées.

### 1.2.2 Formalités sanitaires :

Dans certains pays, le Participant peut être dans l'obligation de prouver aux autorités locales, avant son entrée sur le territoire du pays de destination, qu'il est vacciné contre certaines maladies spécifiques. Des informations complémentaires sur ces obligations sanitaires sont, le cas échéant, communiquées dans les CPV ou la confirmation du séjour.

Le Participant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités, les structures d'accueil et la vie de groupe en général. Il est impératif qu'au moment de l'inscription, le Participant porte à la connaissance de l'association ARAM, par écrit, tout éventuel problème de santé, traitements médicaux, allergies, handicap, afin qu'ARAM puisse, en toute connaissance de cause, décider s'il est possible d'accepter ou non l'inscription du Participant. En cas de refus d'inscription, la responsabilité d'ARAM ne pourra en aucun cas être engagée. En outre, ARAM se réserve le droit de rapatrier le Participant aux frais de ce dernier pour des raisons de santé sans que la responsabilité d'ARAM ne puisse être engagée.

## ARTICLE 2 : MODALITÉS D'INSCRIPTION

Lorsque le Bénéficiaire souhaite souscrire à un Service tel que défini à l'article 1 et dans les CPV correspondantes, ARAM lui fait parvenir :

- un formulaire d'inscription
- un bon de commande avec échéancier accompagné des présentes conditions générales de vente et, selon le programme, des conditions particulières de vente. ARAM s'engage à apporter des précisions au participant sur demande.

Pour s'inscrire aux séjours proposés par ARAM, chaque Bénéficiaire devra retourner le bon de commande et le formulaire d'inscription dûment complété et tous deux signés, accompagnés d'un acompte d'un montant mentionné sur le bon de commande en euro. Viennent s'ajouter au montant de l'acompte, l'adhésion annuelle obligatoire d'un montant précisé au bon de commande et les frais d'assurance santé complémentaire ou de garantie annulation, si les Bénéficiaires souhaitent y souscrire par notre intermédiaire.

Le Participant s'engage à fournir à ARAM, avant le départ, tous les numéros de téléphone nécessaires permettant de contacter le Participant et son représentant légal (lorsque le Participant est mineur) avant et/ou pendant le séjour. En cas d'indisponibilité du représentant légal du Participant mineur (séjour à l'étranger, voyage, etc.), il s'engage à communiquer à ARAM les coordonnées complètes d'une personne référente à même de prendre des décisions concernant le Participant et pouvant se substituer à son autorité légale. ARAM se réserve le droit d'annuler l'inscription aux frais du Participant si ces

informations ne sont pas communiquées au plus tard sept (7) jours avant le départ. ARAM ne pourra en aucun cas être tenue responsable de toute conséquence dommageable résultant d'erreurs dans les informations personnelles communiquées par le Participant.

A réception des éléments précisés ci-dessus, ARAM fait alors parvenir au Bénéficiaire :

- Le dossier d'inscription du programme choisi,
- Une confirmation d'inscription le cas échéant après accord du partenaire étranger (le dossier peut faire l'objet d'une étude préalable, tout séjour étant subordonné à l'acceptation par ce dernier),
- Une facture mentionnant l'échéancier des règlements.

## ARTICLE 3 : MODIFICATION ET ANNULATION DE SÉJOUR DU FAIT DU PARTICIPANT

L'annulation de toute inscription doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de l'association ARAM : Lorée des mas, bât Histophile – avenue du golf – 34670 Baillargues dans les conditions mentionnées ci-après.

### 3.1 Avant le séjour

3.1.1 Modification. Toute demande de modification intervenant après inscription (lieu, dates et durée de séjour) doit être formulée par écrit entraîne un supplément de 90 € (frais de dossier) dont le règlement devra accompagner la demande de modification du séjour. Le Participant est parfaitement informé que certaines modifications peuvent entraîner des suppléments tarifaires.

Le changement ne sera confirmé qu'en fonction des possibilités.

3.1.2 Annulation. Toute demande d'annulation doit être adressée à ARAM par courrier recommandé avec A.R.

Cette annulation sera prise en compte selon les modalités et retenues suivantes :

- Si l'annulation intervient avant envoi du dossier au partenaire : 110 € retenus correspondant aux frais d'adhésion à ARAM + le montant de l'acompte versé à l'inscription et mentionné sur le bon de commande.

- Si l'annulation intervient après envoi du dossier au partenaire et avant acceptation (uniquement pour les scolarités à l'étranger): 110 € correspondant aux frais d'adhésion à ARAM + 800 € de retenue + le montant de l'acompte versés à l'inscription et mentionné sur le bon de commande.

- Si l'annulation intervient après l'acceptation du dossier : 100 % des frais du programme retenu s'ajoutant aux frais d'adhésion ARAM. Sauf si les conditions particulières de vente des partenaires ARAM en disposent autrement.

Si le bénéficiaire souscrit à la garantie annulation au moment de l'inscription, les modalités de remboursement sont contenues aux conditions spécifiques de cette garantie. Le Participant doit prendre directement contact avec l'assureur. Dans tous les cas, l'adhésion à l'association ARAM et la garantie annulation restent acquises et non remboursables.

### 3.2 En cours de séjour

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part d'ARAM. Avant toute décision, pensez à vous rapprocher de votre coordinateur local ou de votre conseiller ARAM afin d'en discuter au préalable. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont à la charge du Participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement médical.

### 3.3 Modification et annulation de séjour du fait d'ARAM

3.3.1 Modification. ARAM peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, ARAM proposera des prestations de nature équivalente. Vous serez libre d'accepter ou de renoncer à cette nouvelle proposition.

3.3.2 Annulation. En cas de nécessité, ARAM se réserve le droit d'annuler le séjour (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local, force majeure...). Dans cette éventualité, ARAM informe le participant dans les meilleurs délais. ARAM proposera au Participant un report de son inscription sur un séjour similaire ou un remboursement total des sommes versées, au choix du Participant.

### ARTICLE 4 : PRIX ET MODALITÉS DE RÉGLEMENT

#### 4.1 : PRIX

Le prix des Services est fixé en Euros. Il peut faire l'objet de variation en cas de fluctuations importantes dues au taux de change.

ARAM se réserve le droit d'appliquer toutes modifications aux prix publiés, après en avoir informé les participants en amont, et ce, dans le strict cadre de la loi.

Les prestations incluses sont précisées dans les brochures et bons de commande. Seuls les éléments expressément indiqués sont fournis par ARAM.

Dans ce cadre il est précisé que l'engagement d'ARAM s'entend d'un engagement de moyens. ARAM fera en effet ses meilleurs efforts pour fournir les prestations convenues qui dépendent néanmoins de facteurs humains et de critères de sélection (par exemple pour les programmes High School-intégration scolaire à l'étranger) indépendant d'ARAM.

Il est attendu des participants qu'ils puissent subvenir à leurs besoins sur place et l'Association recommande entre 150 € et 500€ d'argent de poche par mois. En fonction du programme et de la destination, il sera demandé aux participants de financer leurs excursions, déplacements ou repas si nécessaire.

Les familles d'accueil ne couvriront pas ces frais annexes.

#### 4.2 Règlement

Le séjour doit être réglé conformément à l'échéancier ou à la date mentionné sur la facture.

Modes de règlement. Les règlements peuvent être effectués par chèque (à l'ordre de ARAM), en espèce ou par virement en une ou plusieurs mensualités. ARAM se réserve le droit d'annuler le séjour sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du solde à la date du départ du séjour.

Le règlement des frais d'inscription vaut acceptation sans réserve de la part du Participant des présentes conditions générales de vente et des Conditions Particulières liées aux prestations proposées par ARAM. Toute inscription validée par un représentant légal du Participant engage de manière définitive le Participant sans préjudice d'une contestation éventuelle formulée par un autre représentant légal du participant.

### ARTICLE 5 : CONDITIONS PARTICULIERES

Le Participant est informé que les présentes Conditions générales constituent un cadre général pour la fourniture des Services, complété par des Conditions particulières qui précisent les contours et conditions des dits Services et priment sur les présentes Conditions générales.

La combinaison des Conditions Générales et Particulières constitue l'ensemble de l'engagement de l'Association, le Participant ayant conscience que certaines dispositions des Conditions Particulières peuvent venir limiter/modifier les termes des présentes.

### ARTICLE 6 : DISCIPLINE ET RESPONSABILITE CIVILE DU PARTICIPANT

Il est rappelé que le fait de se livrer ou de tenter de se livrer à une activité illicite, consommer, posséder des substances illicites, alcool, matériel dédié à la consommation et/ou être impliqué d'une quelconque manière, ou être lié à une personne illégalement associée à ces pratiques, est strictement interdit et pourra entraîner l'arrêt immédiat du Service sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement auprès de l'Association.

Afin de veiller au bon déroulement des séjours et à la vie en collectivité, chaque séjour fait l'objet de règles particulières à respecter tout au long du programme et remises au participant en amont du départ. Le non respect de ces règles, qu'il s'agisse des règles du programme, ou celles des structures accueillantes, peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à l'exclusion.

Dans cette hypothèse, ARAM ou son partenaire, se réservent le droit de renvoyer tout participant :

- avec un avertissement préalable pour une conduite jugée inacceptable ou par manque d'investissement dans le programme ;
- sans avertissement préalable dans le cas d'un délit grave (détention ou consommation de drogue ou d'alcool, vol dans un magasin ou une famille...)

Les conséquences logistiques et financières liées aux agissements du participant dans le cadre du séjour (frais de rapatriement, séjour non finalisé...) sont intégralement supportées par le bénéficiaire ou ses représentants légaux. Les représentants légaux sont et demeurent responsables de la prise en charge des dommages causés à un tiers par leur enfant durant le séjour.

De même, en cas de non-respect du règlement intérieur et/ou infraction à la loi locale, ARAM et/ou son partenaire étranger pourront immédiatement renvoyer le Participant du programme. Il en sera de même en cas de mauvaise conduite, comportement psychologique anormal, mauvais esprit caractérisé, le partenaire d'ARAM se réserve le droit de procéder au renvoi du Participant. Tous les frais (transport, encadrement, rapatriement, justice...) engendrés par cette procédure d'exclusion seront à la charge du Participant/son représentant légal qui s'engage à les régler avant son retour en France. A défaut, ARAM ne sera pas tenue de rapatrier le Participant et n'aurait d'autre choix que d'informer les autorités locales et françaises dans le pays concerné de la situation. Dans l'hypothèse de la violation du règlement intérieur, le représentant légal du Participant accepte d'ores et déjà de décharger ARAM de toute responsabilité en ce qui concerne le voyage de retour qui sera effectué sans accompagnement par le Participant.

Dans le cas où le Participant serait renvoyé du programme pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne sera dû au Participant.

### ARTICLE 7 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE

#### 7.1. Assurance

Couverture d'assurances, forfait-annulation de séjour, et assurance responsabilité professionnelle :

- L'assurance responsabilité civile professionnelle est incluse. Elle est souscrite auprès de la compagnie MMA. Il s'agit d'un contrat d'assurance couvrant, à hauteur de huit millions (8 000 000) euros par sinistre, les conséquences de la responsabilité civile professionnelle prenant en charge les dommages qui seraient causés au Participant du fait de l'association ARAM ou de ses préposés, succursales ou mandataires ARAM.

• La couverture d'assurance Travel ZEN : cette couverture d'assurance est automatiquement proposée au Participant dans le bon de commande. Toutefois, le Participant est libre de sélectionner l'assurance voyage qu'il souhaite en faisant part à l'ARAM d'une attestation d'assurance tiers avant le départ. Le Participant doit emporter sur son lieu de séjour une copie de sa police d'assurance mentionnant son nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de Participant.

Par ailleurs, il est précisé que pour certaines destinations la souscription à une assurance complémentaire du pays d'accueil est obligatoire comme par ex : l'OSHC (Overseas Student Health Cover) en Australie. Les tarifs sont généralement inclus dans le programme et communiqués par ARAM sur simple demande du Participant.

En tout état de cause, il est recommandé au Participant de s'informer sur les frais – notamment de santé – à l'étranger et de sélectionner l'assurance qui lui paraît la plus adéquate, ARAM n'ayant pas de rôle de conseil en la matière.

• Le forfait annulation : forfait facultatif calculé sur la base d'un pourcentage du prix du programme. Sur présentation d'un justificatif approprié, le forfait-annulation permet le remboursement intégral des sommes qui auront été versées selon les conditions de l'assureur, sauf les frais d'inscription et le montant du forfait-annulation lui-même, pour maladie, accident, .... Il suffit, pour y souscrire, de cocher la case prévue à cet effet sur le bon de commande et d'ajouter la somme correspondante au montant de l'acompte.

Le forfait annulation peut être souscrit jusqu'à sept (7) jours après la date d'inscription du Participant.

## 7.2. Responsabilité

**ARAM EST RESPONSABLE DE LA BONNE EXECUTION DU PRESENT CONTRAT. TOUTEFOIS, ET SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES ELLE NE PEUT ETRE TENUE RESPONSABLE DE L'INEXECUTION OU DE LA MAUVAISE EXECUTION DU CONTRAT IMPUTABLE AU PARTICIPANT, A TOUT TIERS AU CONTRAT OU A UN CAS DE FORCE MAJEURE. LA RESPONSABILITE D'ARAM NE SAURAIT ETRE ENGAGEE EN CAS D'INTEMPERIES, TREMBLEMENTS DE TERRE, FAITS DE GUERRE OU DE TOUT EVENEMENT DE FORCE MAJEURE DE NATURE A PORTER ATTEINTE A LA BONNE ORGANISATION DU SEJOUR (NOTAMMENT LES CAS D'ANNULATION).**

**ARAM NE POURRA PAS ETRE TENUE RESPONSABLE DE TOUTE ANNULATION DE BILLET D'AVION ACHETE INDEPENDAMMENT AVANT OU PLUS DE 24 HEURES APRES LA CONFIRMATION PAR ARAM DE L'INSCRIPTION DU PARTICIPANT AU SEJOUR.**

**ARAM NE POURRA PAS ETRE TENUE RESPONSABLE DE TOUTE PERTE OU VOL DU TITRE DE TRANSPORT NI MEME DES INFRACTIONS COMMISES PAR LE PARTICIPANT LORS DE SON SEJOUR TEL QU'IL EST PRECISE DANS LE REGLEMENT INTERIEUR REMIS AU PARTICIPANT AU DEBUT DE SON SEJOUR.**

## **ARTICLE 8 : UTILISATION DE L'IMAGE – DONNEES PERSONNELLES**

### 8.1 Utilisation de l'image :

Le Participant et le cas échéant son représentant légal, donne par la signature des présentes et les éventuelles CPV associées ARAM est expressément autorisée à utiliser les photographies, vidéos et enregistrements prises du Participant, pendant son séjour, pour illustrer ses brochures et les documents de présentation (flyers, coupons, posters, bandes annonces, films, vidéos, lettres, supports internet... etc.), pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin du séjour, sauf avis contraire du Participant formulé par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de un (1) mois à compter de la date

du retour. ARAM est expressément autorisée à utiliser les photographies, vidéos et enregistrements que le Participant a partagé sur les réseaux sociaux.

### 8.2 Données personnelles

A titre liminaire il est précisé pour les besoins de la présente clause que le Participant peut y être désigné par « vous » « vos » et l'Association par « nous », « nos ».

Le Participant est informé que les réponses aux cases munies d'un astérisque dans les formulaires qui lui sont soumis sont obligatoires et nécessaires au traitement de sa demande d'information. L'absence de réponse à un champ obligatoire est susceptible de compromettre le bon traitement de vos demandes.

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé établi par l'association ARAM dont les coordonnées figurent en tête des présentes et hébergé par la société ONE ID.

Il est rappelé que l'association ARAM agissant en tant que « Responsable du Traitement » au sens de la réglementation applicable ne traitera ou n'utilisera les données des Participants que dans la mesure où cela est nécessaire pour :

- Vous contacter,
- Assurer le traitement de vos demandes, créer et gérer votre profil utilisateur,
- Réaliser des actions de marketing/ prospection commerciale,
- Assurer l'exécution de nos prestations, respecter nos obligations légales.

La base légale de la collecte ci-dessus est constituée par les nécessités de réalisation du présent contrat et l'intérêt légitime de la société de développer les relations avec ses clients et prospects.

Par ailleurs, le Participant (en ce compris son/ses représentants légaux) sont informés qu'un traitement de données de santé est mis en place. Ce traitement n'inclut pas de profilage ni de traitement algorithmique/automatisé et a pour base légale la réalisation du contrat et la protection du Participant, et pour intérêt légitime la protection des intérêts vitaux du Participant dès lors que certaines pathologies/éléments médicaux peuvent compromettre, voire empêcher la participation d'un Participant à un programme.

Le Participant et ses représentants légaux sont informés de leur droit à ne pas divulguer l'ensemble des données mentionnées ci-dessus, mais reconnaissent dans ce cas qu'ARAM ne pourra fournir les prestations prévues, ces éléments conditionnant la fourniture de ses services par ARAM. Vous acceptez dans ce cadre qu'ARAM puisse (i) vous adresser des courriers électroniques, courriers papiers et le cas échéant des SMS aux coordonnées fournies par vos soins (ii) transfère ces éléments, aux mêmes fins, à ses partenaires dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution des prestations proposées par l'Association.

Les informations personnelles du Participant seront conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à 3 années après l'exécution des prestations de l'association sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pendant cette période, l'Association met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Participants, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés et, s'il s'agit de données de santé, en prenant l'ensemble des mesures adéquates quant à leur conservation et à leur transmission éventuelle, dans les strictes limites nécessaires à la bonne exécution du contrat.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel administratif, nos employés et préposés, le service communication et le service comptable le cas échéant, aux sous-traitants de l'Association. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données des Participants qu'en conformité avec les présentes dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Association s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données des Participants sans leur consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Certains des destinataires des données collectées sont situés en dehors de l'Union européenne, et en particulier au Canada, Etats-Unis, Costa Rica, Chine, Japon, Australie et Nouvelle-Zélande. Le pays exact sera précisé dans les CPV correspondantes. Les garanties suivantes telles que précisées dans chaque CPV, auront été prises par ARAM pour s'assurer d'un niveau de protection suffisant de vos informations :

- Le pays du ou des destinataires offre un niveau de protection adéquat par décision de la Commission européenne,
- Le ou les destinataires adhèrent aux principes du « Privacy Shield » ;
- Le transfert est encadré, conformément aux exigences du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016,

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant l'association ARAM à l'adresse email suivante : [contact@aram-france.com](mailto:contact@aram-france.com)

Si vous ne souhaitez pas/plus recevoir nos actualités et sollicitations courrier électronique et invitations, vous avez la faculté de nous l'indiquer dans le cadre du formulaire de pré-inscription et/ou de modifier vos choix en nous contactant dans les conditions évoquées ci-dessus. Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez

contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **ARTICLE 9 : RECLAMATION - MEDIATION**

Toute réclamation liée au déroulement du séjour devra impérativement être adressée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception, sans délai auprès de l'association ARAM : L'orée des mas, bât Histophile – avenue du golf – 34670 Baillargues. Il sera répondu à cette réclamation dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la plainte.

Dans l'hypothèse où il ne serait pas répondu à cette réclamation écrite dans un délai de (60) jours ou que la réponse apportée ne serait pas satisfaisante aux yeux du client, ce dernier a la possibilité, conformément aux dispositions du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, de saisir le service MTV -Médiation tourisme et voyage, à l'adresse <https://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

Il est rappelé que ce dispositif de médiation est gratuit et que toute saisine doit se faire dans un délai d'un an maximum après la réclamation initiale formulée à l'ARAM.

Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le coordinateur local et ARAM doivent en être informés rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour et dans les meilleures conditions. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratifs (9h-18h), dont les coordonnées seront communiquées au participant avant son départ. Les réclamations adressées postérieurement au séjour ne sont pas recevables si aucune réclamation n'a été émise durant le séjour et qu'une telle réclamation aurait pu permettre à ARAM de donner satisfaction au Participant.

### **Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. Lorsque l'ordre public n'en dispose pas autrement, tout litige né au cours de l'exécution ou de l'interprétation des présentes est soumis à la compétence des tribunaux de Montpellier.

# MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU TOURISME

## Reproduction des dispositions des articles R211-3 à R211-12 du code du Tourisme

ARAM L'Orée des Mas - Bâtiment Histophile - Avenue du Golf - 34670 Baillargues

Conformément à l'article R.211-14 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 R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme. Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 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 R211-7 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 R211-7 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. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont tenus de fournir au voyageur le contrat de vente de voyage et de séjour.

### Article R211-3.

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, Conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### Article R211-6.

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permet-

tant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

## Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Enfin, dans l'hypothèse où le séjour concerne le programme High school-intégration scolaire aux Etats-Unis combinant un services de voyage qui vous est proposée comme étant un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. ARAM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ARAM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où l'association deviendrait insolvable.

Les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 sont résumés ci-après :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ARAM a souscrit une protection contre l'insolvabilité dans le cadre de son assurance Garantie Financière GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'ARAM.

Plus d'informations sur la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peuvent être trouvées ici. [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB-7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB-7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)