

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Decathlon Travel

# SOMMAIRE

<b>1. Définitions.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Conditions de vente et loi applicable.....</b>	<b>2</b>
2.1 Séjours concernés.....	2
2.2 Droits des voyageurs dans le cadre des voyages à forfait.....	2
2.3 Informations précontractuelles.....	3
<b>3. Typologies de séjours.....</b>	<b>3</b>
3.1 Séjours packagés.....	3
3.2 Séjours sur-mesure.....	4
<b>4. Prix, inscription et modalités de paiement.....</b>	<b>4</b>
4.1 Prix du voyage.....	4
4.2 Inscription.....	4
4.3 Conditions de paiement.....	4
4.4 Moyens de paiement.....	5
4.5 Facture.....	5
4.6 Absence de droit de rétractation.....	5
<b>5. Annulation / Résolution.....</b>	<b>6</b>
5.1 De votre part.....	6
5.2 De notre part.....	7
<b>6. Modification du contrat.....</b>	<b>7</b>
6.1 De votre part, avant le départ.....	7
6.2 De notre part, avant le départ.....	7
6.3 De notre part, après le départ.....	8
<b>7. Respect des règles - Sécurité – Communauté.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Conditions sanitaires et administratives.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Accessibilité.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Responsabilité.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Risques.....</b>	<b>10</b>
<b>12. Bagages.....</b>	<b>11</b>
<b>13. Cession du contrat.....</b>	<b>11</b>
<b>14. Réclamations.....</b>	<b>12</b>
14.1 Pendant votre voyage.....	12
14.2 Après votre voyage.....	12
<b>15. Assurances.....</b>	<b>12</b>
15.1 Assurance voyage.....	13
15.2 Responsabilité civile.....	13
15.3 Garantie financière.....	13
<b>16. Photos et illustrations.....</b>	<b>13</b>
<b>17. Protection des données personnelles.....</b>	<b>13</b>
<b>18. Règlement des litiges.....</b>	<b>14</b>
<b>Annexe 1 - FORMULAIRE STANDARD D'INFORMATION.....</b>	<b>15</b>

## 1. Définitions

**Client** : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, ayant la capacité juridique de contracter et qui contracte avec DECATHLON EXPERIENCE dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

**Participant** : personne physique participant au séjour ou aux Prestations réservées sur le Site.

**Prestation** : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

**Site ou Site Internet** : [www.decathlontravel.com](http://www.decathlontravel.com)

**Vendeur ou Decathlon Travel** : DECATHLON EXPERIENCE, société par actions simplifiée au capital social de 9.856.000 €, immatriculée au RCS d'Annecy, sous le numéro 883 875 411 et dont le siège social se situe 6 Rue des Bouvières 74370 Annecy, France, et opérant sous la marque commerciale "Decathlon Travel".

Adresse mail de contact : [contact@decathlontravel.com](mailto:contact@decathlontravel.com) / Téléphone : (+33) 04 85 80 03 54

Représentant légal : Madame Estelle VERDIER, Directrice Générale

Registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM059200006 (Atout France)

Assurance RCP : HISCOX (Contrat N°RCP0314518)

Garant financier : APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris

## 2. Conditions de vente et loi applicable

### 2.1 Séjours concernés

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux séjours produits et distribués par la société DECATHLON EXPERIENCE SAS, opérant sous la marque commerciale Decathlon Travel, et identifiés sur le site internet comme "sélectionné par Decathlon Travel et opéré par Decathlon Travel".

Nous attirons votre attention sur le fait que certains séjours publiés sur le Site sont opérés et vendus par des partenaires tiers. Le cas échéant, Decathlon Travel n'intervient qu'en tant qu'outil de mise en relation entre le client et le partenaire, et ce sont alors les conditions générales de vente du partenaire qui s'appliquent, et en aucun cas les présentes CGV. **Les CGV applicables sont celles que vous acceptez au moment de la réservation.**

### 2.2 Droits des voyageurs dans le cadre des voyages à forfait

Les séjours vendus par Decathlon Travel sont une combinaison de services de voyage, et donc un forfait touristique au sens de la réglementation en vigueur.

La vente de voyages à forfait est encadrée par la directive européenne 2015/2302, et les articles L.211-1 et suivants 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. Decathlon Travel sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Decathlon Travel 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 elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits essentiels issus de la directive (UE) 2015/2302 telle que transposée dans le Code du Tourisme :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## 2.3 Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible sur support durable, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

# 3. Typologies de séjours

## 3.1 Séjours packagés

Pour chacun de nos séjours, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter (i) le programme du circuit jour par jour, (ii) des informations pratiques sur la destination envisagée et (iii) prendre connaissance de toutes informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique, nombre minimum de participants).

Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe donc à chaque Participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour.

L'ensemble des éléments inclus dans les séjours sont détaillés dans le descriptif du séjour, et en particulier dans les sections "Ce prix comprend" et "ce prix ne comprend pas".

### 3.2 Séjours sur-mesure

Dans certains cas spécifiques, le programme ou les éléments inclus dans le séjour seront modifiés à la demande du Client. Dans ce cas, les modifications apportées au programme initial vous seront communiquées par email, et dans tous les cas dans le contrat de voyage suite à la réservation.

## 4. Prix, inscription et modalités de paiement

### 4.1 Prix du voyage

Tous les prix définitifs sont indiqués en euros TTC (toutes taxes comprises). Certaines taxes additionnelles peuvent s'ajouter en fonction des Prestations choisies (ex : taxe de séjour pour certains hébergements). Le cas échéant, le Client en sera informé préalablement à la conclusion du contrat.

Le prix total du séjour pour l'ensemble des Participants inscrits est indiqué durant le processus de réservation sur le Site, et rappelé à la dernière étape au moment de la réservation. Les prix peuvent varier en fonction du nombre de Participants et de la date de réservation.

En cas de devis sur mesure, le prix du voyage sera mentionné sur votre devis personnel émis par Decathlon Travel, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des Prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces Prestations, le Client devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de paiement indiquées dans les présentes Conditions.

Decathlon Travel n'applique pas de frais d'inscription ou de frais de dossier en supplément du prix du voyage.

Les réductions éventuelles ne sont ni rétroactives ni cumulables avec les promotions en cours.

### 4.2 Inscription

L'inscription est prise en compte au moment du paiement d'un premier acompte.

A compter de la réception effective du paiement, Decathlon Travel dispose d'un délai de soixante-douze (72) heures pour confirmer l'inscription, dans la limite des places disponibles.

En cas d'indisponibilité, Decathlon Travel proposera dans les délais de soixante-douze (72) heures, soit une autre proposition de séjour, soit une annulation de l'inscription. En cas d'annulation, le remboursement de l'acompte versé sera effectué dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées.

Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons accepter les inscriptions de mineurs non accompagnés d'une personne majeure, sous la responsabilité de laquelle le mineur voyage ou participe à la Prestation.

### 4.3 Conditions de paiement

Pour toute inscription réalisée à moins de trente (30) jours de la date de départ du voyage, vous devrez payer la totalité du prix total du voyage.

Pour toute inscription réalisée à plus de trente-et-un (31) jours de la date de départ du voyage, vous devrez régler un acompte de 30% du montant total.

Le solde de 70% est dû au plus tard trente (30) jours avant le départ.

Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.

### 4.4 Moyens de paiement

Les moyens de paiement instantanés (Visa, Mastercard, Paypal etc.) sont acceptés, et permettent une prise en charge immédiate de la demande d'inscription.

Les virements bancaires sont acceptés (frais de virement à la charge du Client). La demande d'inscription ne sera prise en compte que lors de la réception des fonds sur notre compte bancaire. Les preuves de virement telles que des captures d'écran ne seront pas considérées comme des preuves de paiement effectif.

Les chèques vacances ANCV sont acceptés. La demande d'inscription ne sera prise en compte qu'à réception des chèques vacances. Les chèques vacances ANCV ne sont pas remboursables. En cas d'annulation du voyage, ils feront l'objet d'un avoir.

Les paiements par chèque ne sont pas acceptés. Les paiements en espèces ne sont pas acceptés.

### 4.5 Facture

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Decathlon Travel, le Client sera en droit de demander une facture dans un délai de quinze (15) jours suivant tout encaissement.

### 4.6 Absence de droit de rétractation

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site par Decathlon Travel ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes conditions générales de vente et le Client ne pourra pas invoquer le droit de rétractation.

## 4.7 Révision du prix

Decathlon Travel s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix après la conclusion du contrat sous les conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
2. Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
3. Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client au plus tard vingt (20) jours avant le début des Prestations. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1., 2. et 3., qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, Decathlon Travel a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. À la demande du Client, Decathlon Travel apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## 5. Annulation / Résolution

### 5.1 De votre part

Vous avez la possibilité de résilier votre contrat, à tout moment, avant le début du séjour ou des Prestations.

Vous devez nous faire connaître votre décision d'annulation par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé réception, y compris par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@decathlontravel.com](mailto:serviceclient@decathlontravel.com). C'est la date de réception de ce courrier qui déterminera la date de votre annulation.

Si vous annulez votre voyage, pour quelque raison que ce soit, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées sous réserve des retenues suivantes :

Si votre annulation a lieu :

- Plus de trente (30) jours avant la date du départ : l'annulation est sans frais.

- De trente (30) à quatorze (15) jours avant la date du départ : 100€ de frais d'annulation forfaitaires.
- De quatorze (14) à huit (8) jours avant la date du départ : 50% du montant total du dossier (hors assurance).
- A moins de sept (7) jours avant la date du départ : 100% du montant total du dossier (hors assurance).

Frais d'assurance : quelque soit l'assurance souscrite, le montant de l'assurance est dû et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance multirisques, les sommes retenues vous seront remboursées par l'assurance dans certains cas (notamment maladie, accident, décès, etc.). L'assurance multirisque entre en vigueur dès le jour de votre inscription et de l'achat de votre assurance.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Decathlon Travel procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

## 5.2 De notre part

Decathlon Travel se réserve le droit d'annuler le voyage à tout moment avant le début du séjour ou des Prestations.

Outre la proposition de solutions de remplacement, ou bien le remboursement du séjour, Decathlon Travel ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans l'un des deux cas suivants :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Decathlon Travel notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :
  - vingt (20) jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage dont la durée dépasse six (6) jours ;
  - sept (7) jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;
  - quarante-huit (48) heures avant le début du voyage dans le cas d'un voyage ne durant pas plus de deux (2) jours ;
2. Decathlon Travel est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Decathlon Travel notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage.

## 6. Modification du contrat

## 6.1 De votre part, avant le départ

Vous pouvez demander par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@decathlontravel.com](mailto:serviceclient@decathlontravel.com) une modification relative aux Prestations (hors transport) au plus tard trente-et-un (31) jours avant la date du départ, sans frais de modification. Decathlon Travel n'est pas tenue responsable d'accepter les modifications demandées.

Si la modification consiste à ajouter des Prestations, elles seront ajoutées au dossier, et validées définitivement à réception du paiement complémentaire.

Si la modification consiste à supprimer des Prestations, le montant du dossier pourra être recalculé à la baisse. L'écart entre le montant initial et le nouveau montant du dossier est soumis à l'application de frais correspondant aux frais d'annulation visés à l'article 5.

## 6.2 De notre part, avant le départ

Decathlon Travel a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début des Prestations, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

*Exemple : Les étapes d'un séjour peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Dans ce même contexte, les hébergements peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire.*

Decathlon Travel peut être contraint de devoir modifier un élément essentiel du voyage en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, des motifs inspirés par l'intérêt général, ou la sécurité des clients. Decathlon Travel informera le Client de ces modifications, lesquelles pourront comporter une proposition d'éléments de substitution. Si vous n'acceptez pas les éléments de substitution proposés, vous restez libre de demander l'annulation de votre inscription avec le remboursement des sommes déjà versées.

## 6.3 De notre part, après le départ

Durant le séjour, le programme peut subir des modifications ou des aménagements, en fonction des impératifs de sécurité ou des conditions climatiques du moment. Dans ce cas, seuls les responsables de l'encadrement Decathlon Travel sont habilités à prendre la ou les décisions nécessaires. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

# 7. Respect des règles - Sécurité – Communauté

## 7.1 Sécurité

Le Client s'engage à ne pas avoir de contre-indication médicale, physique ou psychique, pour la participation aux activités prévues dans son séjour. En cas de difficulté ou de doute sur le niveau des

activités proposées, il devra se rapprocher immédiatement de l'équipe Decathlon Travel. Decathlon Travel encourage le Client à se rapprocher d'un professionnel de santé afin de vérifier la compatibilité de sa santé et/ou de sa condition physique avec les Prestations envisagées, et le cas échéant, d'obtenir les autorisations à la pratique des sports envisagés. Le Client s'engage également à respecter les règles énoncées par les guides et accompagnateurs en toutes circonstances, de sorte qu'à défaut, une faute de sa part pourra être retenue en cas d'incident.

## 7.2 Vie en communauté

Tout le monde a le droit de se sentir en sécurité lors de son voyage. Decathlon Travel ne tolère aucune forme de violence (physique ou verbale), de harcèlement, que ce soit entre Clients ou avec l'équipe locale ou les populations sur place.

L'usage ou la possession de drogue ne sont pas autorisés lors des Prestations. Si le Client choisit de consommer de l'alcool lors du séjour, ce dernier devra le faire avec modération en se conformant en outre aux règles de consommation d'alcool de la région visitée.

Le Client reconnaît que les séjours vendus par Decathlon Travel sont des séjours en communauté. Il s'engage donc à respecter les règles de bienséance et de respect envers les autres voyageurs à tout moment. Il est précisé que les Clients partagent leur chambre avec d'autres voyageurs. Il est donc primordial de respecter l'intimité et le confort de chacun.

Decathlon Travel ne pourrait en aucun cas être tenue responsable du comportement inadapté d'un Client ou de gênes occasionnées par les autres Clients pouvant être inhérentes à la vie en communauté.

À défaut de respect des dispositions ci-dessus, Decathlon Travel est en droit d'exclure le Client sans aucun droit à remboursement.

## 8. Conditions sanitaires et administratives

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des Participants, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autres documents ou justificatifs (visa, autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Decathlon Travel délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches si vous en exprimez le souhait.

Decathlon Travel n'est nullement tenue de vérifier vos documents de voyage (passeport, visa...) et leur validité, même lorsqu'ils lui sont transmis, son obligation se limitant à une obligation d'information.

Les voyageurs prennent à leur charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités (carte d'identité ou passeport à jour, visa, vaccinations, etc.).

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires et/ou autorités locales (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes, etc.) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

À cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- vos noms, prénoms, date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.),
- données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à Decathlon Travel et figurant sur le document d'identité que vous utiliserez à l'occasion de votre voyage, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe.

À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Un Participant, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage.

Decathlon Travel ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le Participant des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion, etc.).

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la « fiche pays » relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs ». Decathlon Travel attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux Participants de consulter les sites officiels régulièrement. Decathlon Travel peut être amené à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Nous vous recommandons également de vous inscrire avant votre départ sur le [site du fil d'Ariane du MEAE](#).

Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et de suivre les recommandations disponibles sur les sites du ministère français des solidarités et de la santé : [www.solidarites-sante.gouv.fr](http://www.solidarites-sante.gouv.fr) et de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr).

## 9. Accessibilité

Nos séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et en conséquence tous nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et/ou pendant les trajets.

## 10. Responsabilité

Conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme, Decathlon Travel ne peut être tenu responsable notamment des événements suivants : retard ou impossibilité d'un Participant de présenter des documents exigés en règle, perte ou vol de ces documents, circonstances imprévisibles, exceptionnelles ou inévitables telles que grèves, événements sociaux, politiques, intempéries. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du Client, de même que toute excursion ou forfait réservé et non consommé et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement.

Decathlon Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

S'agissant de toutes les autres prestations (vols secs, loisirs, meublés de tourisms secs), Decathlon Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le Client.

## 11. Aide au voyageur

Conformément à l'article L.211-17-1 du Code du tourisme, si le Client est confronté à des difficultés durant son séjour, Decathlon Travel apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Le cas échéant, Decathlon Travel sera 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.

## 12. Risques

Vu le caractère sportif de nos Prestations, nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité en cas de changement de date, d'horaire ou d'itinéraire prévus, en particulier si les modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité de nos clients. Chaque Participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par son guide accompagnateur. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou ne respectant pas les consignes du guide accompagnateur. Il reste le seul juge pour modifier le programme en

fonction des conditions météorologiques ou de la forme physique des Participants. Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant désigné par lui, et les accompagnant pendant le voyage.

## 13. Bagages

Les bagages et affaires personnelles demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Vos bagages sont souvent transportés par des moyens rudimentaires. En cas d'endommagement, Decathlon Travel ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet. Compte tenu de la nature de nos voyages, séjours et activités, nous vous recommandons vivement de ne pas vous munir de vêtements, objets et biens de valeur (exemple : appareil photos, lunettes, jumelles, etc.). Decathlon Travel ne pourra être tenu pour responsable de l'endommagement de vêtements ou objets de valeur au cours d'un voyage ou d'une activité. Dans ce cas, il vous appartiendra de souscrire une assurance destinée à garantir le remboursement de tels biens. Decathlon Travel ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de vos bagages et/ou affaires personnelles lorsqu'ils sont confiés à un transporteur aérien ou en cas de négligence du Participant (par ex : oubli ou absence de surveillance dans un lieu public, etc.).

Decathlon Travel n'est pas responsable des vols commis dans les hébergements. Il est recommandé aux Clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hébergement. Le Client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques. Le Client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

## 14. Cession du contrat

Conformément aux articles L.211-7 et R.211-7 du Code du tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour bénéficier des Prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Decathlon Travel de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au Client, notamment dans le cas où la Prestation cédée comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. Il arrive parfois que le billet émis soit ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et

dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus dans les conditions générales de vente de la compagnie aérienne.

Dans tous les cas, si les frais engendrés par cette cession étaient supérieurs aux montants du contrat initial, il serait dû à Decathlon Travel le montant exact, qui sera facturé au Client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## 15. Réclamations

### 14.1 Pendant votre voyage

Le Client est tenu d'informer Decathlon Travel de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de voyage ou les contacts figurant sur votre carnet de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage subi par le/les Participant(s).

### 14.2 Après votre voyage

Conformément à l'article R.211-16 II du Code du tourisme, toute réclamation doit être transmise à Decathlon Travel par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au service qualité au plus tard un (1) mois après la fin du séjour. Passé ce délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence.

Les réclamations doivent être adressées à l'adresse suivante : [serviceclient@decathlontravel.com](mailto:serviceclient@decathlontravel.com)

Pour que Decathlon Travel puisse assurer un traitement rapide et efficace de la demande, il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte.

La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires.

Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, le voyageur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou bien se rendre sur la [plateforme de règlement en ligne des litiges](#).

## 16. Assurances

### 15.1 Assurance voyage

Decathlon Travel a négocié et souscrit pour vous auprès d'Allianz Travel une formule d'assurance multirisques, dont le tarif est de 5,90% du prix total du dossier. Cette assurance est facultative et n'est pas automatique.

Toutes les informations sur la souscription de l'assurance, sont disponibles sur le site internet de Decathlon Travel, sur notre [page assurance](#).

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, celui-ci n'est pas cessible. Par ailleurs, la prime d'assurance versée n'est pas remboursable, y compris en cas d'annulation du contrat de voyage.

Pour toute déclaration de sinistre, il vous suffit d'appeler le numéro indiqué dans le mail de confirmation:

- une question sur le contrat : +33 (0)1 42 99 82 81
- une demande d'indemnisation : Soumettez votre demande sur notre site [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com), ou appelez le +33 1 42 99 03 17 du lundi au vendredi de 09h à 18h
- un besoin d'assistance médicale : +33 (0)1 42 99 02 16 (H24)

## 15.2 Responsabilité civile

La société DECATHLON EXPERIENCE SAS (No. Reg. opérateurs de voyage : IM059200006) a souscrit sa RCP auprès de Hiscox, sous le numéro de contrat HA RCP0314518.

## 15.3 Garantie financière

Conformément à la loi, la société DECATHLON EXPERIENCE SAS (No. Reg. opérateurs de voyage : IM059200006) a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Si Decathlon Travel ou l'un de ses détaillants devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si Decathlon Travel ou l'un de ses détaillants devient insolvable après le début du forfait ou si le transport compris dans le forfait, le rapatriement des Participants est garanti.

# 17. Photos et illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues sur le Site Internet n'ont pas un caractère contractuel. Des évolutions peuvent intervenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du séjour du Client. Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

# 18. Protection des données personnelles

Decathlon Travel tient à rappeler son engagement à respecter la confiance accordée par le Client, et à appliquer la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles du Client collectées lors de la commande (prénom, nom, date de naissance, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale) ont pour finalité le traitement et la gestion de la commande. Elles peuvent également être utilisées, avec accord préalable du Client, à des fins de communication commerciale ou d'opérations promotionnelles.

Decathlon Travel peut être amenée à stocker, traiter ces informations et/ou à les transférer à des services internes ou à des tiers (tels que assurances, compagnies de transport, sous-traitants, prestataires réceptifs, techniques, bancaires...) qui ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à la commande et aux prestations afférentes et qui garantissent le même niveau de protection des données.

Pour en savoir plus sur les traitements effectués sur ses données personnelles, connaître ses droits sur ses données personnelles et savoir comment les exercer, nous invitons le Client à lire la Politique de protection des données Decathlon Travel accessible en permanence en bas de chaque page du Site.

Dans tous les cas, et en application de la réglementation en vigueur en matière de données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité, à l'adresse suivante : Decathlon Travel, 6 rue des Bouvières, 75940 Annecy Le Vieux, ou à travers le formulaire de contact en ligne.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

## 19. Règlement des litiges

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. L'application du droit français ne saurait toutefois priver le consommateur des dispositions protectrices de son pays de résidence.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où, en cas de réclamation, la réponse apportée par DECATHLON EXPERIENCE au Client soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de soixante (60) jours.

## 20. Prestations de voyages liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre séjour de vacances par l'intermédiaire de Decathlon Travel, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours du même contact avec Decathlon Travel, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas Decathlon Travel dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Decathlon Travel a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot – 75017 Paris). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Decathlon Travel.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Decathlon Travel qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Decathlon Travel.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

—

## Annexe 1 - FORMULAIRE STANDARD D'INFORMATION

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est 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. Decathlon Travel sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Decathlon Travel 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 elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la [directive \(UE\) 2015/2302](#).

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

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. Decathlon Travel a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Decathlon Travel.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).